

Lisa 5. Esimeste intervjuude transkriptsioonid

Lisa 5.1 N21_1 transkriptsioon

AA: Aitäh, et olid nõus minuga kohtuma. Kas ma võin sind sinatada?

N21: (Noogutab)

AA: Kas võib intervjuuga alata?

N21: Misasja?

AA: Kas võib alustada küsimustega?

N21: Oota. Üks hetk (tegeleb telefoniga midagi)

AA: Nüüd võib alustada?

N21: Mhmh.

AA: Ühesõnaga vasta vabalt nagu nii nagu sul pähe tuleb, sest ei ole õigeid ega valesid vastuseid ja sest ma tahan teada sinu harjumuste kohta. Ühesõnaga soojendusküsimus, et kirjelda mulle oma viimast e-ostu, meenuta.

N21: Viimast e-ostu?

AA: Jah.

N21: See oli.. neli päeva tagasi. Ja tellisin ühelt Eesti saidilt oma lehmale. Mis ma veel pean kirjeldama?

AA: No räägi pikemalt, mis saidilt ja miks ja..

N21: Sest, et sealt on soodsam kui poest ja ma olen enne ka sealt tellinud, mylook.ee ja kõik käis hästi lihtsasti ja.... ühe päevaga oli kohal SmartPosti automaadis.

AA: Okei.. Aga, mis laadi saididelt sa veel tellid oma asju?

N21: Äää..

AA: Või on sul äkki kindla kauba jaoks kindel sait, oskad äkki nimetada neid tootekategooriaid...?

N21: Jaa. Mingi näiteks telefonikorpuseid - eBay-st kõik, siis mingeid riideid ja jalanõusid olen eBay-st tellinud, siis nüüd esimest korda tellisin ühe.., siis aa riideid

olen tellinud ja jalanõusid siukselt saidilt nagu boohoo.com ja siis nüüd tellisin ühe kleidi misguided.com või mingi siuke jaa.. ma mõtlen, kas ma olen kusagilt veel tellinud või? Mmmm... vist ei ole.

AA: Ja Mylook-ist olid sa enne ka tellinud..?

N21: Jaa, ja Mylook ka. Jah. Aga mul rohkem küll ei tule praegu ette ühtegi saiti..

AA: Nagu ma aru saan, siis sa tellid nii Eestist kui ka välismaalt.

N21: Just.

AA: Et need Bohoo ja Misguided on mis maalt siis?

N21: Inglismaalt.

AA: Ja eBay-st on peamiselt?

N21: USA. Ei tegelt need tulevad mingi Hongkongist ilmselt.

AA: Aga kui tihti sa ostad internetist?

N21: Kuidas kunagi, vahest mitu korda kuus ja vahest mitu kuud ei osta midagi. Kui keskmiselt ära jagada siis võib-olla korra kuus võib-olla.

AA: Kas sul on, sul on siis vist kindlat tüüpi kauba jaoks kujunenud kindlad saidid nagu sa enne ütlesid, et telefonikorpused eBay-st ja..

N21: Jaa. Just, just just just ja mingisuguseid kleite ja pluuse, T-särke ja mingeid siukseid asju. PÜKSE näiteks ei telli ma mitte kunagi.

AA: Miks?

N21: Ma ei julge. Ma ei julge, ma kardan et need on.. Ma ei tea minu arust PÜKSID on lihtsalt sellised asjad, mida peab proovima vaata, ma lihtsalt ei julge tellida ja.. väga kalleid asju ma ei julge tellida ja siis mida ma veel ei telli kunagi on..... enam ei telli nagu, ma arvan, jalanõusid, sest ma lähen pange nendega koguaeg, et suurused on nii valed koguaeg.

AA: Oled siis..?

N21: Ma olen mingi 4 või 5 paari jalanõusid valesid suuruseid saanud.

AA: Aga mis sa teinud oled?

N21: Üritanud need kuidagi maha ärida, et tagasi ei ole saatnud. Minu arust see tagasisaatmine on lihtsalt siuke nõme protseduur.

AA: Sa ei ole siis kunagi midagi saatnud tagasi?

N21: (Raputab pead)

AA: Miks?

N21: Sest et noo Eestis ma võiks saata, aga välismaa nendes on nagu mingi... need, ma olen lugenud, et see tagasisaatmine on nagu mingi väga väga tüütu värk, et ma.. ma ei ole nagu mingeid NII kalleid asju tellinud ka, vaata. Võib-olla kui ma mingisuguse ma ei tea.. ma ei tea 100-eurose telliksin, siis ma võib-olla saadaks JAH tagasi vaata, aga.. muidu ei viitsi tegeleda sellega.

AA: Kas sa julged siis odavamaid asju rohkem tellida või?

N21: Mhmh. Just. Või noh oleneb muidugi saidist, selles suhtes, et kalleid asju võin ma tellida niimoodi ainult, et .. noh, et ma tellingi näiteks mingi [nike.com](https://www.nike.com)-ist või mis ma tean, et on ametlikud, aga mis on need mingid Boohood ja eBay-d ja sealt ma ei julge tellida kalleid asju, sest ma kardan, et need ei tule kohale, et kui asi maksab mingi 15 või mingi 10 eurot, mul on kahju muidugi, et see kohale ei tule, aga et noh .. ma ei sure ära ka sellest, agaaaa..... aga ma ei tea näiteks mingit telefoni või KELLA või midagi sellist ma nagu ei julgeks tellida. KUI siis ongi AINULT nagu ametlikult saidilt vaata. Vot.

AA: Aga kas sul on siis kunagi nii juhtunud, et sulle ei jõua kohale või?

N21: Äää.. Ei. Aga on TULNUD hästi kaua. No mingi 2-3 kuud noh ja siis jõuab alles kohale, et siis ma olen juba ammu alla andnud, et noh ei tulegi kohale.

AA: Aga kas sa oodates oled nagu kontakteerunud või teinud ka midagi?

N21: Ekää (Raputab pead). See oli mingi hästi odav mõttetu, see oligi vist mingi telefonikorpust või midagi ja siis ma mõtlesin nojah.. See hind oli võib-olla mingi 2 eurot vaata ja siis ma mõtlesin et nojahh, kadunud ja siis tuligi mingi paar kuud hiljem.

AA: Kuidas sa üldse otsustad, et mida ostad e-poest ja mida sa ostad päris poest ja mida e-poest?

N21: Noo.... Ma tellingi e-poest ainult mingeid siukseid asju lihtsalt mida Eestis ei müüda vaata. Ma.... Nagu siukseid mingeid, nagu ägedamaid asju lihtsalt, mida Eesti poodidest ei leia või on need siis nagu mingid *max* kallid lihtsalt Eestis vaata, et ja siis noh telefonikorpuseid tellin koguaeg. Neid ma mingi HUNNIKUTES tellin jaaa..... a näiteks Nike'i jooksutossud tellisin. Aaaa jalanõusid ma võingi tellida ainult mingisuguseid firma omasi, mida ma saan enne kuski Eestis mingi mudeleid proovida vaata, no näiteks, et lähen mingi Nike'i poodi ja proovin ära ja siis tellin samasugused netist, et niimoodi ma julgen nagu.

AA: Odavam?

N21: Jaa.

AA: Et sul käib siis nagu käsikäes, see poes .. et sa käid päris poes, et tellida internetist?

N21: Aa ma olen seda ühe korra teinud, ainult selle Nike'i.. tossude puhul, muidu ei ole.

AA: Aga mis vahe üldse sinu jaoks on, et mis on näiteks sinu jaoks e-ostmise plussid sinu jaoks näiteks võrreldes tavapoega?

N21: Noo kuna Eesti on nii väike, siis esiteks ongi see, et sa saad siukseid asju, mida teistel ei ole, mitte et ostad H&M-ist nagu kõigile on samad, et saadki lihtsalt nagu teisi asju... Ja, ma ei tea, mulle meeldib nendes netipoodides täiega ringi vaadata lihtsalt mingi samal ajal kui sa lebotad voodis vaata. Agaa... noh see on ikka muidugi, et, et vahepeal pead pettuma ka. Et ma ütleks küll, et kõige suurem miinus minu arust e-ostmise puhul ongi see, et sa ootad midagi täiega ja sa saad selle teatise et aa, et kohal vaata, et jess, sa lähed järgi ja siis on sul mingi pekkis selle asjaga, et see on nagu nõme, sest mul on olnud niimoodi.

AA: Kuidas sul oli see?

N21: Mul on mitu korda olnud. Ongi no jalanõud - kas siis on mingi täiesti väiksed olnud või suured jaaa.. siis... eee.. ja riided on olnud nagu niimoodi, et netipiltide peal mingi paar pluusi on olnud nagu mega ilusad ja kohale jõudes on nagu mingi.. ma ei tea, kaltsud täiesti, pole üldse sellised nagu pildi peal. Ja ongi, et SUURUSED ei vasta, et tellid mingi XS asja, aga tegelikult on see reaalselt nagu XL. KUIGI, kuigi

enamus asjadel vähemalt eBays on nagu need Size Chart-id nagu kõrval, et peaks nagu vastama, et võtad nagu õigesti, need võrdlustabelid vaata, aga ikkagi nagu kõik ei vasta.

AA: Sa oled vaadanud siis neid?

N21: Jah.

AA: Aga sa enne ütlesid, et sa lihtsalt mingi voodis lebotades lihtsalt ajaviiteks vaatad, et sa siis külastad e-poode rohkem kui ostad seal?

N21: Jah.

AA: Nagu mingi ajaviide?

N21: Ei lihtsalt ei leia igakord midagi vaata.

AA: Aga kuidas sul tavaliselt üldse see soov nagu tekib, et kas sa nagu lihtsalt vaatad ringi või sa lähed mingi konkreetse sooviga tavaliselt?

N21: Eeee.. Kui mul on juhuslikult eeee nagu.. Mida ei juhtu väga tihti (naer)...vaba raha, siis ma vaatan lihtsalt niisama, aga muidu ma üldiselt lähen nagu konkreetse sooviga, nagu näiteks mingi.... eriti just mingeid T-särke ja kleite ja mingeid siukseid asju. Oota korra (Võtab telefonikõne vastu) Nii. Võid edasi küsida.

AA: Et kas sa lähed kindla sooviga või vaatad niisama ringi?

N21: Ütleme nii, et ENAMjaolt ikka kindla sooviga jah.

AA: Aga kui sul on kindel soov, siis kuhu sa esimesena lähed? On sul alati mingi kindel sait kuhu sa lähed?

N21: Oleneb mida ma otsin. Sõltuvalt sellest.

AA: No näiteks.

N21: Kui ma näiteks näen mingit, ma ei tea kuskil mingit piltide peal või kellelgi näen mingit eriti ägedat telefonikorpust, ma lähen kohe eBay-sse, kui ma näen mingit..... Ei, kusjuures esimene, kuhu ma vaatan on eBay. Kui ma midagi KINDLAT tahan, siis on eBay, sest seal on lihtsalt.. seal on üldjuhul see, et seal on KÕIK olemas lihtsalt ja seal on paned ma ei tea...suva märksõnad ja siis ta juba.. üldjuhul on alati olemas kõik nagu, et. Ja siis üks sait on veel, kust ma ei ole ise

tellinud, aga ma olen hästi palju vaadanud ja koguaeg juba hakanud tellima on sheinside.com või mingi siuke.

AA: Miks sa ostnud pole siis?

N21: No ma ei tea..Kuidagi on midagi alati vahele tulnud, et .. ma ei tea. Ma pole igatahes ostmiseni jõudnud kunagi.

AA: Okei. Aga..

N21: .. ja sealt pidid hästi kaua tulema asjad ma olen kuulnud.

AA: Nüüd on mul sulle praktiline ülesanne. Et.. vaatame korra kas internet töötab. Vist on normaalne siin. Ühesõnaga see ülesanne on selline, et selle meetodi nimi on think aloud, see tähendab seda, et nagu mõtle kõvasti, näita mulle oma saidi peal, kuidas sa tavaliselt otsid ja ostad ja nagu teed. Kuni ostmiseni välja, aga ära tegelikult osta, kui sa just ei taha midagi osta. Aga lihtsalt siis nagu räägi kõva häälega, et mida sa tavaliselt teed. Näita mingi e-poe peal, kuidas sa tavaliselt käitunud nagu.

N21: No ma näitaks eBay peal, aga eBays on see, et kui sa seal ostukorvi paned, siis pead ära ostma selle. Kui sa paned *wishlist*-i, siis sa ei saa üldse minna ostma. Kui sa sinna *cart*-i ära paned, pead ära ostma.

AA: Sa ei pea nagu päriselt ostma, sa võid nagu selle ostmisprotsessi siis nagu rääkida. Et sa võid välja valida asja. Räägi kõva häälega kaasa.

N21: No paneme siis eBay ikkagi (*Trükib sisse* ebay.com). Login sisse või?

AA: Kui muidu logid, siis jah.

N21: Nii login siis oma kasutajaga sisse (*Logib oma kasutajaga sisse*) eBay-st asjade ostmine on maailma KÕIGE lihtsam, sest et kui sul on PayPal'i konto.. Aaa.. Ma muidu, tavaliselt lasin oma vennanaisel tellida endale asju, ma ise väga ei julgenud ja ma ei tea kuidagi onju ja siis ma tegin endale selle deebetkrediitkaarti onju ja kujutasin ette onju, et see ostmine on ikka nii, et koguaeg pead selle ma ei tea mingi koodikaardiga ja värki ja ja reaalselt see ostmine käib nii, et sa paned oma kasutajanime ja parooli ja ongi nagu ostetud. Ja see oli kusjuures esimesed paar kuud kui ma selle PayPal'i endale tegin oli see päris nagu needus, et see oli nagu NII lihtne vaata, et see käiski reaalselt mingi KAKS sekundit JA seda PayPal'i saab IGAL pool

kasutada nagu. See on halb. Nii mis ma võiks näiteks osta? Noh, panemegi näiteks mingi telefoni-*case*'i onju. Näiteks preagu ma tahaksin endale tellida. Noh ma otsingi. Hakkan rääkima jah?

AA: Jaa räägi.

N21: Siis ma lihtsalt panen mingid märksõnad nagu näiteks mingi iPhone 5 *case* onju ja siis ma ei tea, miukest ma tahan, kas värvi, no näiteks mingi *galaxy print* või *silicon* või mingi... äää ma ei tea, 3D printidega ma ei tea..mida iganes onju. (*Kirjutab otsingusse iphone 5 mirror case*) Ja siis ma panen alati siit ülevalt ma panen alati *Buy It Now*, sest selle oksjoniga ma ei viitsi küll osta (*Paneb kriteeriumiks Buy It Now*) ja siis ma vaatan siit neid onju, mitu lehekülge (*Hakkab alla kerima tooteid*). Kui ei tule seda mida ma ootan. Aa selle ostsin viimati vaata (*Näitab ühte ümbrist*). Kui ei tule seda, mida ma otsin, siis ma ma ei tea muudan neid märksõnu vaata jaa... mõtlen lihtsalt mingi uue märksõna välja, inglise keeles. Ma tellin endale selle vist (*Osutab ühele ümbrisele*). Äää.. ja siis ma siit vaatan. Panen näiteks mingi märksõna juurde. Mis värvi ma tahan või midagi (*kirjutab otsingusse iphone 5 mirror case silver*) Niiiii ja siis ma teen nii, et kui ma selle asja leian onju, siis ma seda. AA ja siis ma vaatan tavaliselt seda ka, et mis selle ostja.. või selle müüja see *feedback* on, et ää enamustel on 99,9 ja see ongi see, mis on normaalne. 100 vist ei ole väga kellelgi, aga kui alla selle on, siis ma tavaliselt ei osta (*Vaatab ühte ümbrist ja tema müüja infot*). Issand kui äge (*Näitab pilti*). Ja ...siis kui ma ei tea veel kindlalt, kas ma ostan selle ära või ei osta... Aaa. Ja siis ma alati vaatan veel seda, et vaatad seda *shipping*-ut eksju ja siis on, et *ships to worldwide* onju, aga vahest on siia taha veel kirjutatud, et ma alati vaatan veel, et, et see *exclusions* onju, et, et näitab küll, et *worldwide*, aga seal on mingi list riikidest, kuhu nad ei *ship*-i ja päris tihti on nagu Eesti üks nendest kümnest riigist, kuhu nagu ei saadeta (*Kontrollib, kas Eestisse ikka saadetakse*). Ja siis ma vaatan siit kõik selle info üle onju, siin all on tavaliselt paremad pildid (*Kerib alla, et rohkem tooteinfot ja pilte vaadata*) ja siis ma panen kas siis *cart*-i VÕI siis kui ma ei taha seda kohe osta, ma panen selle, et *add to watch-list* või siis panen *buy it now*. Ja siis see läheb... Aa näe, sellel ongi näiteks 99,4 vaata (*Vaatab müüja reitingut*), see ei ole väga hea ja siis ma lihtsalt lähen sinna.. AA kui sa paned *add to cart* vaata, siis sa võid edasi vaadata ja paned pärast sinna *cart*-i aga tavaliselt kui ma midagi ostan, siis ma panen kohe *buy it now* ja siis ta automaatselt, no mul arvutis ma isegi ei pea

PayPal-i sisse logima, sest ta on automaatselt, aga muidu lihtsalt viskab kohe kasutaja ette ja paned ühe korra veel *buy it now* ja siis ta kohe näitab palju sul konto pealt maha läheb ja ongi ostetud ja siis näitab, et millal ta peaks kohale jõudma ja.. Aga muidu enamus kordades asjad tegelikult jõuavad varem kohale, kui see *estimated delivery time*, aga... aga näiteks nüüd, viimane asi, mis ma just kätte sain, see tuli nagu hullult palju kauem, kui see estimated oli, kuigi see estimated on tavaliselt on nagu.. ON niigi päris nagu pikk aeg. Vot et NII.

AA: Okei. Aga sa enne ütlesid, et sa paned alati selle *buy it now*, et miks sulle oksjonid ei meeldi?

N21: Ma ei teagi, kuidas need oksjonid käivad, et ma ei tea kas ma pean hakkama mingeid pakkumisi tegema, et seal on need mingid *time left* ja vaata.. Ma ei ole mitte kunagi isegi ei ole nagu ... proovinud. Isegi nagu ei taha proovida.

AA: Aga tavaliselt see nagu otsustamine, et kas sa paned sinna watch-listi või siis sa nagu ostad kohe?

N21: *Watch-listi* ma tegelikult nagu ei pane eriti tihti asju, sest ma nagu ma ei tea... See *watch-list* on vist pigem nende oksjonite jaoks, et sa saad vaadata millal need lõppevad, et see hoiab neil silma peal ja annab sulle mingid *notification*-id kui asi hakkab lõppema või otsa saama või midagi siukest. agaa.... agaa muidu, ma üldiselt panen koguaeg *buy-it now*, tellin kohe ära.

AA: Aga kas sa käitud kuidagi teistmoodi ka, kui sa tellid saidilt, kust sa enne pole ostnud?

N21:Jaa, jaa. Tavaliselt teen ma mingit taustauuringut.

AA: Kuidas?

N21: No selles suhtes, et ma tavaliselt ei telli nagu mingitelt TÄIESTI suva lehtedelt nagu, ongi nagu see, et ma küsin mingitelt sõbrannadelt nagu näiteks, et kust sa tellid tavaliselt ja kas on normaalne ja niimoodi, et ma niimoodi ei ole, et ma lähen mingi, lähengi lihtsalt mingile TÄIESTI lambi lehele ja siis tellin, et... et äää sellega läheb alati rohkem aega ka, sest sa ei ole, see ostuprotsess on alati erinev ja.. ma ei tea, kuna ma kõige rohkem ikka tellin eBay-st ja teistest kohtadest suht vähe, siis mul pole üldiselt neis kasutajaid ka vaata, et need kõik ära salvestaks vaata, et... Ma ei tea seal

Boohoos vist peab olema kasutaja, aga muidu enamustes on see, et sa saad nagu külalisena nagu ära osta.

AA: Sa oled ülejäänud saitidelt siis ostnud külalisena või?

N21: Jah. Boohoosse vist tegin kasutaja kunagi.

AA: Okei aga mille järgi sa üldse usaldad ühte e-poodi, sa enne rääkisid midagi, et sa küsid sõbrannadelt, aga üldiselt, kui sa satud mingile saidile, siis..?

N21: Mmmm... Mille järgi ma usaldan vä? Mmm.. esiteks ÜLI, üli tähtis asi on üldse nagu kogu lehe kujundus. REAALSELT nagu selles suhtes, et nagu ma usaldan nagu mingisuguseid..aa ja muidugi HINNAD, mingeid kalleid kujundusega mingid firmaasjad ma usaldan, no näiteks, ma ei tea näiteks mingi ma tahan tellida mingisugust.. no sealt ma TEAN ka, et on tellitud aga näiteks ma ise ei ole enne tellinud, on see mingisugune see mingi selle Triangl bikiinid vaata, kogu see koduleht, KÕIK näeb täpselt selline välja, et absoluutselt ei põe sealt nagu tellimist, sest isegi kui tekib mingi probleem, siis ma olen jumala kindel, et ma nagu saan nendega ühendust ja noh, sest kuna need on nagu esiteks kuna need asjad on kallid ja kuna see on mingi hea bränd, siis nad nagu ei saa endale nagu lubada seda, et.., et.. et midagi läheb kaotsi või midaiganes, et lõpuks sa saad selle ehk ikka kätte, et KUIGI võib esineda mingeid komplikatsioone, agaaaa... aga jaa, et jah, hästi palju hindadest, kui asjad on nagu, et kui mõni leht on selline, et näeb veits kahtlane välja ja. jaa.. selle tunneb kohe ära nagu ja.

AA: Milline see kahtlane leht siis on? Kujuta ühte sellist kahtlast lehte ette, miuke see on?

N21: Ma võin sulle näidata.

AA: No näita ja kirjelda näiteks.

N21: (Trükib sisse [aliexpress.com](https://www.aliexpress.com))

AA: No mis siin kahtlast on?

N21: No minu arust see on kahtlane lihtsalt. Esiteks siin on lihtsalt NII palju neid mingeid reklaame ja mingeid kuradi *pop-up* neid ..aknaid vaata onju. Jaa... ja ma ei tea, see lihtsalt kuidagi, IGAL pool on lihtsalt mingid *super deals* ma ei tea misiganes onju ja ja ja samuti ma ei julge tellida asju no näiteks nagu eBay-s on tulnud

niimoodi, et sa paned mingi asja otsingusse ja need hinnad on nagu NII varieeruvad, et sul võib sama asi maksta ütleme mingi 2 dollarit ja 20 dollarit onju, siis üldiselt ma kunagi ei osta seda kõige kallimat ja kõige odavamat nagu, kuna neid on seal nii palju, siis sa saad ikkagi selle keskmise hinna aru, aga samas ma ei julge ka osta nagu.. okei jah telefonikorpused ONGI tõesti maksavadki mingi 3-4 dollarit võib-olla onju, aga, aga.. muidu mingid riided ja nii ma ei julge tellida, mis on nagu NAERUVäärselt odavad vaata, et mis on mingi vaata, et see ei ole võimalik vaata, et see asi on nii odav, siis ma nagu ei julge pigem seda tellida, sest ma kardan, et see on mingi *scam* vaata.

AA: Sa siis kardad rohkem, et see on *scam* kui seda, et see on halva kvaliteediga?

N21: Mhmh. Sest et, jaa ikka mulle meeldib kvaliteet asjadel ja nii, aga kuna ma olen suht siuke inimene, et ...jah mul on küll mingeid lemmikuid, mida ma palju kannan, aga ikkagi ma nagu tüdinen ära vaata, näiteks kui ma tellin endale mingi pluusi ja ma käin sellega mingi 2-3 korda peol ära, siis tegelt on nii, et selle väikese ajaga ta ei hakka veel niimoodi lagunema ja sellepärast olen ma täpselt see inimene, kes ei osta vähe ja kalleid, vaid palju ja odavaid...

AA: Okei.

N21: ..sest mulle ei meeldi käia koguaeg samade riietega. Ma tunnen, et inimesed mäletavad seda.

AA: Kui sa preagu kirjeldasid nagu ebausaldusväärset saiti, siis miuke see usaldusväärne sait välja näeb?

N21: Kallid hinnad, hea bränd, siis.. eee.. kogu see kujundus ja see vaata, et noh, et seal ei ole nagu ma ei tea mis mingeid reklaame ja asju täis ja mingisuguseid ma ei tea mingeid IMELIKKE asju, mingeid ala alla paremasse nurka ei tule mingit ma ei tea Katjuuša, kes sulle mingit ma ei tea oma keha pakub (naer).

AA: Okei. Nii. Kas sul on.. Sa ütlesid, et sa oled mitu korda nagu vales suuruses asju saanud, aga kas sul on veel mingeid probleeme tekkinud e-poes ostlemisel?

N21: Eeee... JAA. Näiteks, aga noh.. see on jah.. see ei ole.. See on jällegi siuke, mis need ongi mingisugused siuksed nagu NÕMEDAD mingid *policy*-d nagu näiteks mul sõbranna ema elab USA-s ja ta käis tal külas ja ma tahtsn endale hullult AirMaxe osta

onju ja kuna enamus lehed, kust nagu saab AirMaxe NORMAALSE hinnaga, kus ei ole nagu Eesti hinnad on kõik niimoodi, et nad lihtsalt mitte ÜKSKI ei *ship*-i Eestisse onju ja siis mul oligi nagu plaan, et ma tellin need USA-sse tema ema juurde vaata ja siis ma proovisin reaalselt mingilt neljalt erinevalt lehelt vist või niimoodi, et, et ma ei tea USA lehtedel on mingi hull teema see, et vaata, et sa saad nagu see *billing address* ja *shipping address*-id on nagu erinevad ja ma sain aru, et ei *ship*-i Eestisse, aga sa saad sealt Nike'i kodulehelt, jah vist oligi mingi neli erinevat kodulehte, kust ma leidsin, igal pool sai PayPal-iga maksta ja kõik asjad onju ja lööb lihtsalt ette, et error, et PayPal lihtsalt ei *support*-i seda, et *shipping* nagu US aga *paying from Estonia*, et minu arust on see nagu täiesti nagu.. ma ei tea.. naeruväärne. Ma lihtsalt nagu mõtlen selles mõttes nagu, et kui see oleks.. Kui ma maksaks niisama, lihtsalt mingi krediitkaardiga, aga et läbi PayPal ka, KUIGI kuigi ju nagu PayPalil on kogu minu mingisugune ostude record ja kõik on olemas, et ma olen nagu usaldusväärne kasutaja, aga lihtsalt nagu neile ei sobi see, et sa nagu maksad teisest riigist, et.. noh USA vahel see ilmselt toimub, agaaa.. et noh see oli nagu minu arust natukene naljakas.

AA: Aga veel mingeid probleeme? Et nagu kaubaga või, sest sa preagu ei saanud nagu mingit ostu sooritada, aga kas sul on nagu peale ostu sooritamist mingeid probleeme tekkinud?

N21: (Vaikus)... Mmmm... Väga ei ole. Ma nagu niimoodi ei ole saanud, et ma saan mingi vale toote või midagi siukest, et ma olen saanud õiged asjad ja selles suhtes nagu õiges suuruses, et SEES number näitab seda mida ma olen tellinud vaata, aga lihtsalt ongi see, et kas need on siis suured või väiksed või ma ei tea... lihtsalt imelikud.

AA: Ma saan aru, et sa siis tagasi ei ole siis kunagi saatnud midagi?

N21: (Raputab pead)

AA: Okei. Agaa...Sa oled teistelt ka mingeid halbu kogemusi kuulnud seoses e-poes ostlemisega?

N21: (Vaikus). Mmmm... Issand, kindlasti olen, aga mul ei tule meelde niimoodi. Las ma mõtlen. (Vaikus). Jah, ikka... Nagu päris palju olengi kuulnud seda, et saadetakse vale toode nagu. Ma ei tea kas siis valet värvi või.. et seda olengi nagu kuulnud või

siis.. ma ei tea kas päris nagu PRAAK asju.. ma nagu ei tea, aga. Mul ei tule nagu ette preagu küll nagu.

AA: Aga mida sinu arust teha saab, et selliseid probleeme nagu eos vältida?

N21: (Vaikus). Nagu valed suurused ja need?

AA: No näiteks.

N21: No ongi see, et nagu.. noh. Ma ei tea, need mingid müüjad ja need peavad nagu.. (Vastab telefonile) Ee... Et. Näiteks nende suuruste koha pealt nagu peakski nagu rohkem uurima ja nagu tööd tegema selle kallal, et näiteks toongi mingi jalanõude näite, et ma olen nagu tellinud niimoodi, et ma olen VAADANUD sealt tabelist sealt seda, et seal on see Europe ja US ja UK suurused, et mis vastab millele ja tellinud omale näiteks mingid ballerina 39 numbriga, sisse on kirjutatud ka 39 ja REAALSELT need vastavad mingi 36 numbrile nagu, mis on nagu NII suur vahe vaata, et oleks siis, et 38, et aga see vahe on nagu KOLM numbrit, et noh..see on nagu küll kahtlane.

AA: Ma saan aru, et sa siis asju ei ole kunagi tagasi saatnud ja see põhjus on siis see, et..?

N21: Et.. ma ei viitsi sellega tegeleda. Ma ütlen, et kui ma tellin mingi kalli asja või siis Eesti omal ma võin vabalt tagasi saata. AA ei, tegelt kusjuures ma tellisin ühed saapad mingi paar kuud tagasi, mida ma isegi tahtsin tagasi saata, AGA ma hakkasin vaatama seal Boochoos, Boochoos tellisin ja siis ma hakkasin vaatama, et kuidas see tagasisaatmine käib onju ja... ja tuli välja, et mul on selleks tagasisaamiseks vaja SEDA lehte, mis mulle postkasti tuli, et postkontorist need kätte saada vaata, aga ma olin juba ammu ära visanud selle, ma ei teadnud, et nagu SEDA lehte mul vaja läheb, et see oli minu arust naljakas.

AA: Okei ja mis sa ...?

N21: Ja siis seal pidi veel mingi ala seletuskirja kirjutama, et miks sa neid tahad. Ma ütlen, et see protsess oli siuke nagu hallo...

AA: Mis sa tegid siis?

N21: No need seisavad mul siia maani kodus. Aga preagu. Ma olen need Facebooki ja niimoodi müüki pannud.

AA: Ühesõnaga sa oled oma asju müünud internetis?

N21: Olen.

AA: Kuskohas ja kuidas?

N21: Eeeee...Ma olen müünud oma asju... Eee...Facebooki gruppides, Buduaaris, siis Basaari äpp ja siis kunagi arvutit Kuldses Börsis ja Soovis.

AA: Kuidas see protses on olnud nagu? Meeldiv/Ebameeldiv?

N21: Kuldsesse **Börssi** oli... Ei, ma ei mäleta kumb, kas Kuldsesse Börsi või Soovi, aga kummassegi oli neist mingi MEGA tüütu seda kuulutust üles panna ja seal veel pead mingi ootama seda adminnide *approve*-imist ja mingit värki ja reaalselt nagu mingi kõige tõhusam viis asju müüa on Facebookis, aga... AA aga näiteks kui ma Kuldses Börsis oma arvutit müüsin, siis mulle tuli, tehti nagu libakõne, nagu mingi ongi mingi *scam* vaata umbes, et ma maksan sulle hiljem raha ja mingi ja mul on nii väga arvutit vaja ja mingi..

AA: Kuidas see välja nägi siis?

N21: Helistaski, mina muidugi väike kergeusklik olin juba peaaegu nõus, et tal läks umbes arvuti katki ja et tal on kindlalt juba mingi homme vaja ja oli nõus juba natukene rohkem mingi maksma, et kas ta saab mingi.. ma ei tea, et ta maksab umbes mingi 100€ sisse ja ülejäänud umbes pärast järgi ja võib mingi lepingu ja asja... Ma ei mäleta, kas ta pakkus mulle mingit panti või midagi siukest. Kurat see oli nii ammu ja ma ei mäleta mis sokki ta mulle veel ajas ja siis mu poissõber oli kohe, et ei see on kindlalt *scam* onju ja siis ma nagu guugeldasin selle kohta ja see ongi täielik *scam* nagu.

AA: Mida sa siis guugeldades teada said?

N21: Et see ongi mingi kõige ideaalsem plaan inimesi uskuma panna ja väga paljud inimesed kuna nad tahavad oma asjadest lahti saada vaata, siis nad müüvad. Et.. Ainuke, et ma ei tea nagu täpselt seda, et.. et kuidas nad oma nime ja kõik numbrid nagu..valetavad onju, et üldiselt nagu Eesti on nii väike, et kuidas see nagu välja ei tule.

AA: Sa guugeldasid seda inimest või skeemi siis?

N21: Skeemi.

AA: Inimest ei uurinud siis?

N21: Ei ma ei teadnud kas ta üldse ütles oma nime.. Ta ei öelnud vist mulle oma perekonnanimegi. Aga ta helistas mulle, ta ei kirjutanud nime ega midagi.

AA: Aga Facebookis need grupid, mis grupid need on?

N21: AAA ja kui mul oli arvuti Kuldses Börsis müügis, siis mul tuli reaalselt mingi 4 või 5 kirja kuskilt ma ei tea mingi Lõuna Aafrikast ja jaa mingi no mingis väga halvas inglise keeles, et umbes *I'm a student and I need a computer* ja saada mulle see kuskile Indoneesiasse see arvuti jaa.

AA: Aga sa paneks ikka sinna müüki?

N21: Eino ma sain lahti arvutist aga Facebooki kaudu ja ma ei pannud ka nüüd. Mul kunagi oli aga ma nüüd paningi ainult Facebooki.

AA: Aga Facebookis, mis gruppides sa müüd neid asju?

N21: Arvutit ma ei pannudki kusagile gruppi, arvuti ma paningi ainult enda seinale ja siis no mingid sõbrad jagasid aga muidu on see, et mul on mingi kaks gruppi nagu riiete ja jalanõude jaoks mingite tšikkidega, mis on nagu mingi tuttavate kaudu, aga muidu need veel mingid, mis on mingi ostan-müün-vahetan, need mulle ei meeldi, sest need on lihtsalt mingi 40 000 liiget ja mingi seal tuleb mingit siukest paska koguaeg ja need postitused lihtsalt KAOVAD sinna ära kusagile, et noh seal ma ei viitsi nagu. Ja see Basaar on ka minu jaoks mõttetu.

AA: Miks?

N21: Sest et see läheb tegelikult nagu päris palju maha vaata raha, et ma ei tea mingi 20€ asja eest saad vist mingi 16€ kätte vä..? Jah. Võinoh ma ei tea jaa... ma arvan, ma ei tea muidugi, ma arvan, et see äpp on läbikukkumine, sest minu arust seal ei ole nagu väga.. seal ei ole nagu väga palju sellist voogu ja värki vaata.

AA: Aga Facebookis sa oled müünud, aga kas sa oled Facebookist ostnud ka asju?

N21: Facebookist ostnud või? (Vaikus) Eee... Vist ei ole. Ma ei osta väga palju kasutatud asju. Mul on mingi foobia. Nagu kui ma olengi tellinud mingi Buduaarist

või midagi sellist, siis ma tellin need uued. Ma ei tea, mulle ei meeldi väga. AA. Ei ma nüüd, teisipäeval ostan Facebooki kaudu oma vennanaise arvuti ära, aga ma ütlen ma võin kasutatud asju osta ainult siis, kui mul ongi mingi hea tuttav seda müüb, sest ma TEAN umbes miuke ta on ja palju ta seda kandnud on ja kas ta on usaldusväärne või kui ta ütleb, et see on uus, siis ma teangi et see ongi uus ja nagu.. No näiteks mingi suva kantud jalanõusid ma ei suuda osta. Ja mul on see teema ka kuidagi, et, et... mul ei ole nagu mitte midagi mingi kaltsukate vastu või kasutatud asjade nagu, aga esiteks mul ei ole endal seda uue asja tunnet, kui ma ostan mingi kasutatud asja. Minu jaoks ei ole sama nagu.

AA: Aga sa ütlesid, et sa kasutatud asju ei ole ostnud, aga kas sa oled eraisikutelt ostnud nagu mingeid uusi asju? Sa mainisid Buduaari.

N21: Vist olen jah Buduaarist tellinud ikka.

AA: Kuidas see välja nägi? Oskad kirjeldada?

N21: Seal on lihtsalt, nagu Buduaari b-turul on kirjavahetus ja siis lihtsalt ise lepitegi seal kirjavahetuses kokku, kas ta saadab või te saate kokku või nagu.. iganes. Teed ülekande ja..

AA: Sa oskad meenutada ka mis sa ostsid ja kuidas välja nägi?

N21: Buduaaris...ERAIKULT...Ei. Ma võib-olla olengi mingi ühe või kaks korda ostnud eraisikult.

AA: Aga mis sa arvad, kas sulle laienevad samad õigused, kui sa ostad eraisikult või firmalt?

N21: Mis mõttes??

AA: Et kas sul on samad õigused, et nagu tarbijaõigused kui sa tellid eraisikult või firmalt?

N21: Nooo... nagu.. Jah, eks need OLEMAS on ikka aga lihtsalt eraisikuga võib olla nagu raskem neid asju klaarida, sest firmaga on ikka see, et need asjad peavad paigas olema vaata onju ja seal on tavaliselt firmadelt ostes neil on mingisugused ma ei tea mingid reeglid ja asjad on kodulehel üleval vaata onju, et eraisikuga nagu selles suhtes võõra inimesega võib olla keerulisem, võivad midagi sisse nõuda või umbes

mingi.. kuna ta ei ole nagu nii ametlik vaata, siis mingi eraisikuga kirjavahetus on nagu lihtsalt raskem.. ma arvan

AA: Ühesõnaga sa eelistad siis firmadega tegeleda?

N21: Jah, või siis tuttavate eraisikutega.

AA: Okei. Aga oskad sa mulle niimoodi peast öelda niimoodi täiesti lambist, et mis õigused sul on kui sa ostad internetist no firmalt?

N21: Mis ÕIGUSED mul on? Eeeee... (vaikus).... Oota, et? Mis on eraisikuga ja mis on?

AA: Ei mis õigused sul on ostes firmalt, näiteks tavalisest e-poest, Eestis?

N21: Ee ma ei tea mingi nõuda näiteks seda, et nad postitaksid asja siis kui on öeldud.. No näiteks firmadel on enamjaolt ikka kirjas, et millal nad selle postitavad ja ni.. Õigus kaupa tagasi saata.. eeee. Mis veel? (Vaikus). Issand ma ei tea.

AA: Mis sa arvad kaua sa võid kaupa tagasi saata?

N21: Tavaliselt... mingi 90% juhtudest on 14-päeva.

AA: Aga kas sa tead ka mis puhul sa kindlasti ei saa kaupa tagastada?

N21: Eeeee.. ja minumeelest kas aluspesu ei saa tagastada jaa.. ma ei ole kindel, ma ei ole kunagi tellinud, aga ma ARVAN, et meigiasju ei saa ka tagastada JA see, kui ära rikkuda või ma ei tea väljas käid või sildid ära võtad või nii, siis ka ei saa.

AA: Kust üldse su teadmised, sa rääkisid mõned õigused, kust üldse su selle valla teadmised pärinevad?

N21: Misasja?

AA: Kust üldse su e-kaubanduse alased teadmised pärinevad, need niiöelda õigustest ja nii?

N21: Ma loen tavaliselt kodulehelt või siis ka võib-olla mõned asjad on lihtsalt nagu sõbrannadega arutanud et ala ma ei tea mul see ost läks pekki mis ma teen ja siis kõik räägivad mingi oma kogemustest.

AA: Aga sa siis loed enne ostu sooritamist tavaliselt neid.. mida?

N21: Ei loe kõike. Uuelt lehelt tellides. Siis. Aga...EI loe tegelt, selles suhtes, et nagu ma võin ju lugeda umbes, et jaa, et nad peavad postitama asja mingi selle selle aja jooksul aga ega ma ei tea ikka millal nad seal postitavad eksju. Minuarust nagu rohkem võiks olla seda, et saaks nagu seda pakki track-ida, osadel lehtedel on see, et sa saad selle koodi ja saad vähemalt track-ida.

AA: Kasutad seda võimalust?

N21: Jaa, olen kasutanud küll, et kus kohas ta on nagu. Sest ma räägin, see viimane asi, mis ma kätte sain, mida ma mitu kuud ootasin nagu reaalselt, see oligi mingi ala kaks kuud mingi Hongkongis nohh.

AA: Mis sa arvad kas sul on mingeid kohustusi ka kui sa tellid e-poest?

N21: Kohustusi või? Arve õigel ajal ära tasuda. Näiteks MyLook-ist tellides on ...saad meili peale arve ja sul on kas mingi 12 tundi või midagi siukest ära maksta, et muidu tühistatakse, tellimus nagu tühistatakse ja...kohustusi veel või? Ma ei tea küll.

AA: Aga mis sa arvad, et kui sa tagasi saadad, kas postikulu pead sina kandma?

N21: See on erinev kõikjal.

AA: Aga kas sa oled sellisest asjast kuulnud nagu e-kauplejate must nimekiri?

N21: Eeeeeee.... ma ei ole sellest niimoodi kuulnud, aga ma tean küll, et näiteks Facebookis on küll nii, et kui näiteks ostan-müün ja nendes gruppides on küll nii, et kui kellelgi on halb kogemus, siis see postitakse nagu kohe ülesse ja...ma ei ole täiesti 100 prosa kindel, aga minu arust seal Buduaari b-turul ei ole mitte seda musta nimekirja või? Minu arust on. Aga mulle meeldib nagu see, et kui ma olen Buduaarist asju ise ostnud, siis ma alati, ALATI loen need kommentaarid läbi, sest seal on see, et eraisiku kohta, selles suhtes on hea, et sa saad neid kommentaare, muidugi need VÕIVAD olla ka võltsitud ja nii, ma saan nagu aru, aga minu arust on seal selline teema, et kui keegi sulle sita kommentaari paneb, siis sa ei saa seda ära ka kustutada, et see nagu jääbki sinna... Jaaa.. et see on nagu hea, et kui ma ei tea ma mingi näen, et mingi jaa umbes et ei postita ja ma ootasin nii kaua ja mingi lala, või mingi ma ei tea, et ütles küll, et on heas seisukorras, aga sain mingi ma ei tea mingi kasutatud asja mingis ma ei tea mis seisukorras, et siis ma ka nagu ei julge tellida.

AA: Okei. Mis sa arvad kui kaua sa saad kaebust esitada selle alates ostu sooritamisest?

N21: Ma arvan, et on ka 14 päeva. Aga vot SEDA ma ei tea ausalt öeldes, et kuidas nagu nende.. see 14 päeva läheb, vist siis tööle kui sa toote kätte saad. Ma eeldan. Ma polegi seda uurinud, sest et ma ei tea välismaalt tellides enamus asju ei saa 14 päevaga.

AA: Aga tead kelle poole üldse pöörduda, kui sul tekib mingi probleem.

N21: Kodulehel on kontakt olemas.

AA: Aga kui näiteks müüjaga läheb halvasti, et kas sa tead kas saad veel kuskilt abi küsida?

N21: Facebookis ilmselt ei saa, aga.. Buduaaris saab küll ja ma arvan et nende eraisikute kohta kaevata neile administraatoritele ja neile nagu.

AA: Aga mingi kõrgem organ, arvad, kas tegeleb ka sellega?

N21: Ma ei tea. Ausalt öeldes. Ma arvan, et kui mul mingi suur ost pekki ei lähe, siis ma lihtsalt ei viitsi sellega tegeleda.

AA: Kui väike asi siis sa ei viitsi tegeleda probleemi lahendamisega?

N21: Jaa, sest ma tean, et asi on nagu mingi põhimõttes ja nii, aga siis ma mõtlen nagu, et miks ma hakkan nagu ütleme mingi 5 euro pärast nagu mingi enda närve kulutama, et tegelt on see nagu naeruväärne, et selles suhtes, et nagu.. Mingi kõrgematele võimudele ma kohe kindlasti ei hakkaks pöörduma, et kui jah mingi *laptop*-isid vaatan, siis võib-olla küll jah, aga ma ei tee nii kalleid oste kunagi.

AA: Mis on mingi kõige kallim ost, mis sa netist teinud oled?

N21: Kõige kallim ost, mis ma netist teinud olen või...(Vaikus). Lennupiletid. (Near). Need kategoriseeruvad?

AA: Tegelikult küll.

N21: Või siis need eee.... Nike'i need jooksutossud.

AA: Need tulid USA-st või kust?

N21: Jaa. Ei. Need tulid kuskilt mujalt.. MA ei tea kust need tulid Ausalt öeldes. Ma arvasin alguses, et need pole päris, aga need vist ikka on. Ainuke põhjus, miks ma arvasin, et need pole päris oli see, et need haisesid lihtsalt rõvedalt mingi kummilõhna järgi ja ma käisin mingi poodides vaatamas ja need kõik haisevad lihtsalt. Neil ongi selline kummihais juures lihtsalt nagu Nike'i poes ka.

AA: Mis saidilt sa tellisid selle siis?

N21: Eee.. See oli mingi TÄIESTI, täiesti lambi sait. See oli ka KAHTLANE sait, kust ma elu sees muidu ei telliks. Aga mu vend ja ta naine on sealt mitu korda tellinud ja olid enne tellinud sealt ja need olid seal hästi soodsad ja hästi hea valik oli ja..JAA nendega oli ka niimoodi, et neile sai põhimõtteliselt kirjutada ja mu vennanaine oli suhelnud ka nendega, et see ei ole mingi väga suur sait. Mingi... Freerunkey või ma ei mäleta täpselt.

AA: Aga aitäh. Sulle, Ma arvan, et sellest piisab.

Lisa 6.2 M21_1 transkriptsioon

AA: See on hästi vabas vormis, et ürita vastata pikalt.Ühesõnaga aitäh, et olid nõus minuga kohtuma. Võin sind sinatada?

M21: Jah

AA: Võime siis vist alustada?

M21: Jah.

AA: Ma küsin sult nüüd hästi palju küsimusi, et vasta vabalt, sest õigeid-valesid vastuseid ei ole.

M21: Mhmh

AA: Alustuseks võiksid mulle soojenduseks kirjeldada oma viimast e-ostu.

M21: Viimane ebaõnnestunud oli täna..

AA: See ei pea olema ebaõnnestunud.

M21: Täna just üritasin osta eBay-st, aga mu PayPal ei tunnistanud mu parooli aga miskipärast ja siis ma ei saanud sellele ligi ja ma ei saanud oma ostu teha.

AA: Mis sa tahtsid osta?

M21: Korpust, ümbrist.

AA: Telefonile?

M21: Jaa. Vaatasin välja ja mõtlesin, et login sisse aga ei, ei mul see krediitkaart sai ka vanaks, pidin uuendama. ..Aaaaga muidu e-ost, Viimane oli.. eeee... iPhone 4 asendusekraan, mille jaoks ma pidin päris palju vaeva nägema sellepärast, et pakuti nii Hiinast kui Inglismaalt ja jaa ostes välismaalt, siis ei ole nagu nii lihtne kuna sa pead vaatama kõik need spetsifikatsioonid läbi, nii toote kohta kui posti liikumise kohta, kui selle kohta kas see üldse tuleb või ei tule, kuna erinevates staadiumites antakse nagu erinevat informatsiooni, seega seal peab nagu *triple check*-i tegema, et et nagu saada õiget.

AA: Sa võid kirjeldada, et mida sa tegid nagu, et seda saada lõpuks?

M21: Vaatasin ee... .kõigepealt noh. Tegin kõik staadiumid läbi ja siis nagu anonüümsena, vaatasin mis nagu vastus sealt tuleb, et vaatasin mis toode on, panin ta lihtsalt niisama kõigepealt sinna ostukorvi, siis läksin edasi, vaatasin kas ostukorvi aktsepteerib, mis hinnaga aktsepteerib, kas tuleb lisatasusid, kui palju tuleb, siis vaatasin üle kas seda kuidagi muuta saab vastavalt riigile või kui sa lähed kasutaja sisse, siis tihtipeale ostukeskkond muutub, võivad muutuda, on neid variante, et siis pidi kontrollima mitu korda üle.

AA: Lõpuks ostsid ära?

M21: Jah, lõpuks sain nagu kätte ilusti ja tuli õige asi.

AA: Kust sa ostsid selle siis?

M21: Hong Kong või Taiwan.

AA: Aga mis ostukeskkonnast?

M21: eBay

AA: Aga mis need põhilised ostukeskkonnad on, kust sa oma e-oste sooritad?

M21: eBay, Amazon või Hinnavaatlusest vastavalt, mis need usaldusväärsemad e-poe pakkujad on

AA: Aga Hinnavaatluses sa siis... Räägi sellest, kuidas seal.

M21: Hinnavaatluses sa vaatad kõige soodsama pakkumise, siis sa vaatad veel selle topelt üle, sest tihtipeale sa esimesest listist.. nad ütlevad, mis toode on, siis pead üle vaatama, sest tavaliselt mingi 70% kordadest see toode ei olnud, kuna pakkuja ei ole pannud detailset informatsiooni välja nagu Hinnavaatluse lehele, nii et sa lähed tootja lehele, vaatad kõik spetsifikatsioonid uuesti üle ja kui siis on õige, siis sa hakkad vaatama kõigepealt seda, mis nende tootjate reiting on, kui reiting on piisavalt hea, siis olen tavaliselt ka vaadanud kommentaarid üle, kuna tihti ka siiski seal on palju kommentaare, et kui ei ole postiga õigel ajal kohale tulnud või on liiga kaua aega läinud, mis nagu minu puhul ei sobi, et mulle meeldib see variant, et kui tuleb, siis tuleb 1-2 päeva või ma lähen ise nagu kuskile pakiautomaati järgi.

AA: Seal Hinnavaatluses on siis Eesti e-poed?

M21: Jah.

AA: Näiteks mis poed?

M21: Kalaturg grupp on üks kust ma olen ostnud nagu juppe, mis on tõestanud end ja siis üks oli..mis see Tartus on.. ei tule nimi meelde.

AA: Tavaliselt sa siis jõuad nende poodideni, siis ikkagi läbi Hinnavaatluse?

M21: Hinnavaatluses saad nagu kõige soodsama hinna tihtipeale, kuna neid komponentide variante on hästi palju erinevaid, et sa ei osta seda ühte firmat ja mudelit, vaid sa otsid nagu ühte suurust ja kiirust ja siis vastavalt sellele nagu see keskkond.. ostukeskkond nagu pakub erinevaid filtreerimisvariante, mis nagu töötavad suhteliselt hästi.

AA. No näiteks mis, kuidas sa filtreerid neid?

M21: No valid.. no näiteks ostad nagu mälukaarti, siis kuna mälukaartide variante on suhteliselt palju, siis sa valid kõigepealt suuruse. Pärast suurust, siis olenevalt, mis .. ee seadmele sa tahad, pead kas valima kiiruse või nagu selle ..kiiruse ja siis pärast seda vaatad nagu, et kas ta on nagu... mälukaartidel on ka erinevaid variante, et kas see ots on ikka see, mis nad kirjutavad pildi peal ja kas seal pildi peal on sama mis tekstis ja kas see pilt on nagu õige ja samamoodi pead vaatama, kas see ühildub su seadmega, et kuna tehnika areneb pidevalt, siis see ei ole nii lihtne ja siis noh

Hinnavaatluse keskkond pakubki suhteliselt nagu täpselt selle variandi välja, et saad toksid sisse, mis sa tahad ja siis selle võrra pead sa ise vähem tööd tegema, et leida nagu vastus... oma ..soovile.

AA: Okei, aga praegu ma su jutust sain aru, et sa oled tellinud mingeid ala mälukaarte ja asju, et MIS laadi tooteid sa tavaliselt siis tellid?

M21: Enamasti, no Eesti poodidest enamuse tehnikavaldkonnast, kuna, kuna siis on garantiiga lihtsam tegeleda, sest kui sa saad katkise toote, mis.. millega on midagi juhtunud ja mis on nagu kallim, siis on lihtsam seda nagu Eesti Vabariigi seaduste läbi nagu.. seaduste läbi lahendada, kui et kui sa tellid midagi Hiinast, siis on suhteliselt kahtlane, et sa saadad selle tagasi, et ta jõuab selle ajaga tagasi, mis nad on öelnud, mis see garantiaeg on ja siis sa veel sealt saad vastuse, et seda varianti ma ei ole nagu proovinud ja ei eelista ka nagu, et seetõttu ma eelistan nagu kodumaist.

AA: Aga mida sa siis sealt mujalt maailmast siis tellid?

M21: Odavad, niiöelda kolmanda osapoole toodetud jupid no näiteks arvutilaadijad eeee.. mingid ekraanijuhtmed, eeee... mis on nagu.. mis on sealt Aasia poolt tellitud, kuna nende eest, kuna need lähevad niikuinii katki, siis on lihtsam tellida nagu odavam ja mitu korda, kui osta see üks ja kallis, mis läheb peaaegu sama kiiresti katki või siis teiselt poolt Inglismaalt on riideid, aga see on lihtsalt sellepärast, et saab odavamalt ja on suurem valik ja siis seda varianti nagu Eestis ei ole, et sa Eestis e-poest nagu oma riideid tellid, sest nagu siin on lihtsam minna kohapeale ja proovida, et Inglismaal, et.

AA: Et siis enamasti tulevad sulle Aasiast, Inglismaalt ja Eestist asjad?

M21: Jah.

AA: Aga kui tihti sa umbes ostled internetis?

M21. No ütleks, et mingi kahe kuu jooksul ma ikka ühe ostu teen, olenevalt kas siis üheltpoolt või teiselt poolt, et tihedamalt see oleneb, et vahel on vaja nagu rohkem teha näiteks kui ala endal läheb midagi katki või või tekib mingi uus idee, mida nagu kokku panna või teha, siis tellid vahel mingil perioodil rohkem, mingil perioodil vähem.

AA: Aga kas sa tavaliselt niiöelda .. Kas tavaliselt on sul mingi konkreetne asi, mida sa TAHAD ja siis sa tellid selle või sa lähed sooviga või lihtsalt, et vaatad ringi ja siis tellid?

M21: No see oleneb ka sellest, mida ma just hetkeliselt soovin, et mul on nagu midagi kindlat katki läinud, millele ma soovin asendust, siis ma lähen kindla sooviga, et või kui ma saan mingi uue seadme, millele on vaja lisaseadmeid, siis ma lähen ka samamoodi kindla sooviga, aga kui näiteks on mingierialakoolis, kus me just tegelesime näiteks robotikaga, siis mingil ajal ma šoppasin nagu niisama huvist, et mida VEEL pakutakse seal samas alas, et me olime nagu mingeid seadmeid näiteks kasutanud ja siis vaatasin ringi, et mis variante oleks endale soov soetada ja sinna näiteks lisa.. lisavarustust, et mida annaks teha ise ära, et kui odavalt oleks võimalik teha või siis riietepoole pealt on lihtsalt see, et sa lähed vaatad, et nagu enamvähem tead, mis, mis nagu sul on vaja pealisriiet või kampsunit või pükse või särki, et see mõnes mõttes ikka piiritleb, aga samas kui sa seal JUBA oled, siis sa nagu vaatad teisi variante ka.

AA: Ühesõnaga sa lähed näiteks ühe eesmärgiga ja võid osta midagi muud ka või?

M21: Muidugi, näiteks sa lähed ühte... ühte.. ühte.... ala lähed mingit kampsunit ostma, aga näed hoopis mingit alet t-särgile, aga siis ikka vaatad et ohh päris lahe ja võib-olla ostad ära, et see on nagu palju mõistlikum ost, et noh et sa saad...saad nagu palju parema variandi, kui sa tegelikult oleksid lootnud.

AA: Oot aga sa enne ütlesid, et sa peamiselt nagu tehnikat vaatad sealt hinnavaatlusest, ehk siis Eestist ja siis mingeid muid mõttetu lisavidinaid eBay-st aga kust sa neid riideid siis vaatad?

M21: Eeee.. Asos. On põhiline. Sest seal on hästi palju brände kokku pandud.

AA: Ma saan aru, et sul on siis kindlat laadi kauba jaoks kujunenud kindlad saidid?

M21: Jah, enamvähem küll et, et noh kui ma lähen midagi otsima, ise, otsima nagu ise otsima kindlat asja või otsima enamvähem midagi, siis on mul nagu kindlad saidid, mida ma külastan.. aga kui näiteks, kui ma eksin ostlema, siis see võib olla ka

täiesti teistel saitidel, et kui näiteks käin ringi kuskil foorumites või uudistes või lihtsalt näen, et mingi asi hüppab ette ja see tundub nagu esimese hooga siuke nagu normaalne, siis..siis ma nagu.. vaatan ja ja ei pelga nagu ära.

AA: Sa siis lihtsalt ostmisele käid nagu LIHTSALT vaatamas ka?

M21: Lihtsalt vaatamas nagu uusi keskkondi, kui see keskkond tundub normaalne, siis ma jätan selle nagu kõrva taha ja jaja nagu järgmine kord lähen sinna juba ideega.

AA: Aga mille järgi tundub üks keskkond normaalne, e-pood, mille järgi nagu usaldad?

M21: Kõigepealt väljanägemine, selles mõttes, et leht ei tohi nagu välja näha odav ja ja tal peab olema nagu kindel...eee.. siuke... (paus)...kui on nagu liiga palju reklaame, mingite muude ... firmade poolt või, et see tundub nagu odav, et nad nagu müüvad ennast liiga palju ... ee maha, et noh siis, siis see nagu ei tundu nagu väga usaldusväärne. Samamoodi kui sa vaatad lehte siis sa vaatad ka seda e-poodide puhul just et kuidas see maksmisviisid on, et kui sa nagu esimese hooga ära ei taba, et see on nagu piisavalt turvaline, siis sa seda ei kasuta, sest ei ole nagu mõtet rohkem nagu ekstra vaeva näha, et otsida välja, kas see on piisavalt usaldusväärne, et kas sinna võib maksta, et kui see ei ole nagu midagi, mis on sulle mugav, näiteks nagu PayPal välismaa saitide puhul või Eesti puhul, et on pangalingid nagu normaalselt välja toodud, siis..siis sa nagu esimese hooga seda lehte nagu usaldusväärseks ei pea. KUI, kui see on aga leht, kust sa leiad midagi hea hinnaga, näiteks on mingi krediitkaartiga maksmine siis, siis nagu pigem näed natukene head vaeva, et selle võrra saad äkki toote odavama ja jaa kui ma lootsin selle saada ja kui ma hindan selle väärtust näiteks Eesti poega võrreldes, siis ma nagu näen vaeva selle maksesüsteemi nagu.. turvalisuse hindamiseks.

AA: Kuidas sa vaeva näed?

M21: No kõigepealt... on välja kujunenud nagu esimese hooga noh, mingid teatud märgid ja jaja.. nagu mis sa oled nagu varem näinud ja kasutanud või või siis lihtsalt tundub siuke... no samamoodi on hästi palju *sketchy*-sid siukseid krediitkaardisestuskohti, numbrite kohti, kus vaatad, et see ei näe nagu normaalne välja, et siis see paneb mõtlema, et miks ma peaksin sinna sisestama ja samamoodi ka seda, et kas see leht on nagu turvalise ühendusega või on see täiesti tavaline, et see on

nagu esimese hooga vaatad ära, et kõik need lingid ja jaa etapid, mis pead läbi tegema, et seal võib olla nagu selliseid kahtlustäratavaid situatsioone. Samamoodi kui sa ei suuda nagu esimese hooga hinnata, siis sa võid siis kirjutada Google-sse ja otsida teiste kasutajate kogemusi ja selle põhjal oma hinnang teha, et kas sealt on mõtet seda osta või ei ole.

AA: Oled teinud nii ka?

M21: Jaa.

AA: Ja mis tulemusi andnud on?

M21: No näiteks mingil ajal levisid ala, et saad prille, neid RayBani firmaprille saab ilgelt odavalt kuskilt mingist imeriigist onju, et siis mõtlesin et ohh, lähen vaatan, aga kui hakkasid natukene vaatama, et kuna see on nii ebareaalne, siis ee.. no hind tundub natukene ebareaalne originaalprillide kohta, või nii nad räägivad suure suuga, siis...eee *type*-sid natukene guuglisse sisse ja said kohe kümme linki kus oli peale kirjutatud, et see on *scam* või inimesed olid saanud üle, et see oli siuke, et kohe usaldada ei ole mõtet.

AA: Okei.. huvitav. Aga kuidas sa üldse otsustad, et mida sa ostad internetist ja mida sa ostad nagu päriselt, nagu päris poest?

M21: Sööki ma internetti veel ei läheks ostma, kui ma... No samas.. Hinnas nad teevad nii, seal on metroojaamas pildistad üles QR-koodid ja siis toovad kotiga sulle koju samal ajal kui sa ise nagu reisisid, agaa... noooh.....No riiiii... riiete puhul on see, et kui sa soovid midagi erilist, siis on lihtsam minna, siis sa nagu ei saa seda tavapoest, eriti Eestis, Taanis võib-olla natukene lihtsam sellega, samas siiski seal on nagu see...valik on suhteliselt väike, et selles mõttes nagu, et kui sa soovid midagi teistsugust, siis internet on nagu suur ja lai, aga kui sa soovid midagi KINDLAT, mida sa tead ja samuti näiteks, millel sa soovid, et võiks olla kindel garantii, siis on nagu parem see osta kohast, mis on su ligidal, et sa tead nagu kui sa oled nagu, millega saad nagu rohkem suhelda, näiteks Eesti poodidega versus siis Inglismaa poodidega, millega sa pead nagu läbi meili suhtlema ja ei tea kunagi kas nad vastavad ja kas sealt tuleb mingit tagasisidet, et sellepoolt nagu Eesti pood oleks nagu parem ja usaldusväärse, see nüüd no mingi suure tehnika, aga samas teatud brandid, näiteks

arvuti lasin ma endale USA-st endale tuua, et noh kuna seal sa tead, et see on nagu see garantii pool ja hooldus pool on nagu ülemaailmne...

AA: Selle sa lasid tuua, ei tellinud internetist?

M21: Ma tellisin internetist kohapeale ja siis sinna USA-sse ja siis keegi nagu tõi mulle ära ja aga samas on ka nagu....rohkem ei teagi.....Samas kui sa tead, et Eestis mõni asi on tõsiselt ülehinnatud.

AA: Näiteks?

M21: No mingi Maci laadija, siis siis või või mingid lihtsad juhtmed, mida on sul vaja koju tellida. No kindlasti on ka Oomipood, mis nagu on, aitab, aga tihtipeale seal ei ole kõiki neid variante ja ja nagu originaalpoes on nagu tõesti mõttetult ülehinnatud, et siis võtad selle riski ja sa tellid nagu välismaa netipoest selle, mis on nagu... sa kaotad selle kindluse, et garantii aga samas saad selle nii palju odavamalt, et võib-olla see nagu point kaobki ära.

AA: Et sinu jaoks on siis see, kui hinnavahe on väga suur, siis sa tellid?

M21: Jah, esimene asi mis ikkagi mõjutab ongi hind. Kindlasti mugavus.. olenevalt asjast nagu.. kui nagu näide, et laadija läks tuksi mul ja mul polnud uut olemas, nüüd mul on alati üks varuks, siis, siis ma võtsin selle vaeva ja ootasin selle kaks nädalat seal Hiinast ära, et kui hakka kallist, ostma siit, kuna see hinna nagu vahe oli tõesti nii suur. Et esimene prioriteet ikkagi on nagu hind.

AA: Aga kui me räägime nagu üldse e-kaubanduse plussidest, siis peale hinna, mis veel on sinu meelest?

M21: Lai valikuvõimalus. Ee... Kiiremini arenev kui nagu... mis see kohalik kaubandus, kuidas sa nimetad, mitte e-kaubandus? Tavaline. Et noh seal toimub palju muutusi, see... kui tuleb näiteks mingi uus. No mitte TREND aga nagu.. trend pigem kaubandusliku poole poolt, et kasvõi mingid uued viisid kuidas tehakse sooduspakkumisi või uued viisid, kuidas kaupa promotakse, et siis see e-poole pealt see liigub palju kiiremini ja see nagu.. value, ehk väärtus mis sa võid saada on nagu palju parem, kui sa võid saada seda kohapealt, poodides võtab see aega, kui midagi muudetakse ja kõik nagu võtab rohkem...aega.

AA: Sinu jaoks on see oluline?

M21: Jah, see võib olla nagu päris mõjutav tegur, et kindlasti mitte alati, aga... agaa..aga mõnes mõttes küll jah.

AA: Aga kui sa mõtled nagu miinuspooltele, siis mis sinu hinnangul on nagu miinused e-kauplemisel?

M21: See, et sa pead ootama kauem, kui sa saad toote kätte. Siis sa ei tea kunagi TÄPSELT, mis sa saad. See on see see et punkt, et see hästi nagu koht, et kuidas see jõuab punktist A, et sealt ostukohast sinuni, et see transpordi see nagu lisab täiesti uue lüli, mille peale pead sa mõtlema ja mille pärast muretsema...Eee.... See, et noh see turvalisus on alati üks probleem, ikka nagu infoühiskonnas.. jaa.... ma ei oskagi midagi öelda.... Võib-olla, tihti see.. see tuleb nagu võrdlusel, kui sa võrdled erinevaid keskkondi, erinevaid nagu e-keskkondi, siis nad on nagu.. see, et nad erinevad, see on hea, aga tihtipeale püütakse olla nagu nii erinevad, et see teeb kasutajale ebamugavaks, et on võetud võib-olla mingi üks grupp, kellele on ooo ülilahe, aga enamus... teistele kasutajatele ei pruugi see meeldida ja see kohe nagu võib tõrjuda

AA: Sind on mõni sait niimoodi tõrjunud?

M21: Ee nagu mingi oled harjunud, et mingi search ja mingid lihtsad valikud ja on pildid või siis on sul mingid kuubikuid täis ja sa pead mingi valima ja liiguvad ja animatsiooni hulgal ja siis nagu... ei toida, et lihtsam on kui sa saad klikk.

AA: Sul on mingi kindel harjumus, kuidas sulle meeldib?

M21: Jaa, harjumus on üks asi ja see, et kui lihtsalt sa nagu aru saad, mis seal saidil on ja samas mis just oli, no näiteks Amazoni e-poed iPadis ja iPhone's erinevad suhteliselt palju, et kui sa nagu iPadis on sul need ikoonid ja asjad välja toodud, mis sa põhiliselt nagu kasutad e-poes ringiliikumisel või näiteks kasutaja tegemisel, siis iPhone-l on nagu..hoopis teistmoodi paigutatud ja see nagu esimene mulje võib sellest jääda täiesti teine, kui see jääb nagu muidu.

AA: Väga hea, et sa selle välja tõid. Kas sa ostad tavaliselt nagu telefonist, iPadist, arvutist?

M21: Tavaliselt kui ma teen põhiostu, siis ma teen seda .. arvutist, sest et kui ma võtan ennast kokku nagu ostmiseks, enamus korrad, kuigi ma olen ostnud ka

telefonist, siis siis.. ma teen seda arvutis, aga see nagu otsimisperiood...ee on nagu vahel see, et istud bussis ja tekib vahel see, et võiks vaadata ja siis sa vaatad seda telefonis, kuna see on sul käes kohe.

AA: Nagu aja peletamiseks?

M21: No mitte otseselt, mitte aja peletamiseks, lihtsalt kuna just sel hetkel tabab sind see idee, et võiks nagu teha seda ja siis sa tead, et see läheb sul meelest ära paari minuti pärast, siis sa parem kohe.

AA: Kui sa mõtled nüüd täiesti.. et kui ma küsiks sult, et kas sa pigem nagu ostaksid asja poest või internetist, siis mis sa vastaksid?

M21: .. Poest.

AA: Miks?

M21: Sest.. sest, et kui hind ei ole nagu nii suur mõjutaja, siis see kindlustunne ja see, et sa näed seda *live-s* kohe ja saad selle kätte, see mõjutab palju. Just see kindlustunne, mis ma tooks esimeseks faktoriks, mis mõjutab.

AA: Nüüd on siuke ülesanne, see on selline meetod nagu think-aloud, ühesõnaga pead kõvasti mõtlema, et ma tahan et sa näitaksid mulle, kuidas sa.. mine mingisse oma lemmikostukeskkonda, näiteks kus sa tavaliselt teed oma oste ja näita mulle, kuidas su see tavaline ostu- ja otsustamisprotsess välja näeb. Sa võid nagu kuni maksmiseni välja minna, ära nagu päriselt osta midagi, nagu sa võid kui sa tahad ja siis räägi nagu kõva häälega, selgita oma tegemist, mida sa teed praegu ja mida sa vaatad ja nii edasi. Ma tulen su kõrvale ja vaatan.

M21: Hmmm.. Nagu ise pean tegema. Ee.. kus me lähme. Lähme eBay-sse (*trükkib sisse ebay.co.uk ja vajutab enter*). Noh.. mul on *Enter* teistmoodi (*viitab mu arvutile*). Nii kõigepealt lähen... otsin kust saab sisse logida, sest see on kadunud alati. Okei. (*Otsib sisselogimise kohta*). Üks koht mis on, on see, et ma otsin seda sisselogimiskohta alati paremalt poolt, sest mul enamus kohtadel nagu ka teistel lehtedel, mis ei ole e-poed, internetilehtedel on sisselogimine paremal pool üleval nurgas ja siis sa nagu (*Leiab üles ja üritab sisse logida*). Õõõh.. Ma muutsin ära just mingi aeg, sest et ma sain meili, et üks see nagu *password*-ide suur *outbreak* oli, et ee... ja siis ma muutsin ära, sest suure tõenäolisusega ka minu oma saadi teada. Kurat.

Kus mu oma arvuti on? See on autos vist. (*Proovib mitu korda sisse logida, aga parool on meelest läinud*). Jess (*Sai sisse logitud*). Niiiii.. nüüd mõtleme, mis me tahame täna osta. Okei. Telefonikorpust on vaja. Toksin sisse mudeli mis mul on ja üritan umbes panna, üritan aimata, mis *keyword*-id on need, mis on siin teised kasutanud ja mille alla see on nagu liigitatud ala mõtlen umbes et materjal panen *metal* ja paneme *bumper* (*kirjutab otsingusse iPhone 5s metal bumper*). Nii vaatame, mis variandid siin on. Kõigepealt ee... Hind ja postikulu, kõige väiksem (*paneב sorteerimise kriteeriumiks Price + P&P: lowest first*), kuna see peaks nagu selgitama välja lõpphinna. Siis paned siit omale mudeli, et ikka tuleks täpsemad asjad. Värvi ei pane, kuna ma ei tea, mis värvi ma tahan, brändi..... ma ei vali, sest mul on mudel valitud, see on nagu teada ja mat.. muid ma ka esialgu ei vali. Ja siis olenevalt sellest, mida ma tahan osta, et kas mul on sellega kiire või ei ole, valin kas *Worldwide*, et kas ma tahan Hiinast asju tellida või ma valin *UK only*, kus siis ma tean, et enamvähem nagu tuleb nädalaga kohale. (*Vajutab vasakus tulbas mudeliks Iphone 5s ja Worldwide*). Ja siis ma *scroll*-in ja vaatan, mis nagu kõigepealt tundub nagu meeldiv ja kuna, kui sa valid nagu kõige odavama, siis tihtipeale on nagu palju valikuid, mis on sarnased, aga erinevad mingi paari sendi võrra ja seetõttu nagu tihtipeale võib olla päris palju nagu neid objekte, mis on nagu liiga odavad, aga kuna ma pole välja selgitanud seda, et kuidas ma sinna keskele või õige asjani jõuaks, siis ma lihtsalt *scroll*-in läbi lehtede. Noo vaatame... No ma täna Hiinast ei taha tellida (*Vaatab ühte mudelit, kuid avastab et see Hiinast*). No....ei, tellime Hiinast (*Vaatab seda sama ja ikka otsustab tellida*) Siis vaatad pilti, kas tundub õige asi. Pildi peal, nagu odavatel asjadel ikka Hiinast, on hästi palju erinevaid variante, et välimus võib sama olla aga mingid väiksed detailid, erinevad kinnitismehhanism või nupud või värgid ja siis vaatad pilte, vaatad teisi pilte, tundub enamvähem okei (*Vaatab toote mitut pilti*). Ei, see küll pole see. No ei ole. No vahet pole. Siis, esimene asi mis tähele paned, et post on tasuta.) Kuhu ta postitakse. Kuhu seda saab saata postiga. (*Vaatab infot transpordi kohta*) Lisaks sellele vaatan mina veel seda, et kas ta reaalselt ka nii on, kui ma panen Eesti riigi ja et kui ma panen Eesti riigi, et kas siis hind jääb samaks ja (*Kerib lehekülje alla, kus on täpne loetelu riikidest*)... see on lahendatud, siis vaatan *delivery* ja kui see enamvähem sobib mulle, siis näiteks asjade puhul, mis ei ole kiire, siis see nagu tavaliselt ei mängi rolli..ee PayPal on üks põhiasi, mis siin võiks olla ja (*Vaatab*

maksemeetodit).. siis ma vaatan, kas selle toote kirjeldus on sama, mis ta pealkirjas on ja seda ma vaatan toote nagu eraldi kodulehelt (*Kerib alla poole, kus on pikem kirjeldus*) Siiis.. Enamvähem tundub nagu kõik okei olevat. Suhteliselt. Odav toode. Midagi kindlasti ei saa oodata, aga nii kindel kui võimalik. Eee.. Maksmisviis on PayPal, mis on hea. Loen lisainformatsiooni, mingite maksude värkide kohta, tavaliselt ei tohiks mõjutada, aga mõjutab ja siis tavaliselt veel informatsioon eraldi välja toodud veel postitamise kohta, mis nagu tasuks läbi lugeda, kuna erinevalt riigist või teenusest mida nad kasutavad, siis nagu võib see muutuda ja siis (*Kerib edasi tagas tootelehel, viidates eri aspektidele*)... Aa veel tavaliselt ma valin veel siuksed variante, kus on nagu et sa saad kohe osta ja sa ei pea mingil oksjonil osalema ja vaeva nägema. Aaaa. See üks tähtis punkt on ka veel see, et müüja informatsioon, et kui palju.. et mis tal see reiting on, mis ta on nagu saanud varasematelt ostjatelt, et see nagu mõjutab ka palju, et kui see nagu alla 99 on, siis ei ole nagu mõtet proovida (*Vaatab paremalt nurgast müüja kohta infot*). Tavaliselt kui on nagu normaalne, et siis kõik jätavad ikka 100 ja kui on mingi probleem, siis ei ole... kuna pakkujaid on nii palju, siis leiab ka kindlasti parema variandi. Ja siiis.... vaatad üle. Summa, ega postitasu ei ole järsku juurde tulnud ee... vaatad üle ka aadressid, kuna võib-olla muutunud vahepeal ja paned *continue*.

AA: Sa võid nüüd kirjeldada kuidas sa jätkaksid.

M21: No nüüd lähen turvalise ostukeskkonda ja see on PayPal, login sisse, vaatan, et kas on õige krediitkaart ja jaa siis mõtlen vahepeal mõttes ka, et kas mul ikka on seal raha, tavaliselt on, muidu ma seda ei ostaks ja siis maksad ära, siis tuleb lihtsalt see tagasi originaalsesse ostukeskkonda, mis võiks olla ka teiste lehtede puhul, mis ma kasutan, et kui seal see pangalink ja pead mingit eraldi jura tegema, siis nagu ei tundu väga õige olevat ja... mingi siis ongi ostetud ja saad informatsiooni millal jõuab ja kuhu tuleb ja korras.

AA: Mmm.. siis edasi räägime natukene veel. Sa praegu näitasid, kuidas sa tellid eBay-st, aga kas sa käitud kuidagi teistmoodi ka, kui sa tellid näiteks saidilt, kust sa varem pole kunagi tellinud?

M21: Jaa. Ee.. See ongi et kõigepealt hindad nagu seda väljanägemist. Kui see nagu ei tundu.. Eks mõned standardid või harjumused on ikka baseeruvad nagu nendel saitidel

mida sa juba usaldad ja kui see sellest nagu väga palju erineb ja sa ei tea kindlalt, et sealt võib midagi põnevat leida, siis ma nagu ei viitsi sellega tegeleda ja mõtlen, et las ta jääb. Aga kui ma TEAN ja olen kuulnud, et see on lahe koht, siis, siis ma nagu vaatan selle üle nagu visuaalselt ja siis veits uurin nagu seda user interface'i ehk siis kasutaja.... uurin seda, siis vaatan, mis võimalusi nad pakuvad, näiteks mis nende special diilid on või kas neil mingid eritingimused postitamisega või või mingid spets pakkumised või värgid ja kui see on nagu natukene tundub põnev, siis ma tavaliselt üritan nagu ringi vaadata ja vaadata kas seal on nagu midagi, mis mind huvitada võiks ja siis.. ja siis.. kui ON midagi huvitavat ja on vaja, siis tõenäoliselt ostan sealt, aga samas kindlasti ma vaatan ka üle teistelt lehtedelt selle asja, et äkki saab kuskilt parema pakkumise.

AA: Võrdled?

M21: Jah.

AA: Kas sul on kunagi mingeid probleeme ka tekkinud? Sa kohe alustasid probleemiga, et sa vist ei saanud PayPal-i sisse logitud, aga nagu üldiselt e-kaubandusega seoses mingeid probleeme?

M21:Mmmmm..mmm.. Otseselt.... ei ole. Pigem on tavaliselt olnud see logistika pool, mis, mis on nagu tekitab probleeme, et ei ole kohale jõudnud asjad või, et tihti nagu e-poe pool on selle ära parandanud. Kunagi oli, ma ei mäleta, mis see täpselt oli, aga mingi asi just sealt Aasia poolt ei jõudnud kohale, siis ma kirjutasin neile, et mis värk on ja siis nad ütlesid, et nende poolt on nagu saadetud, aga panevad nagu uuesti ja siis ma sain selle lõpuks kätte.

AA: Saatsid siis teist korda?

M21: Jah. Jaa.. see põhimõtteliselt oligi, et see probleem ei olnud vist nende poolt, vaid oligi pigem see logistika pool, mis nagu tõi selle e-kaubanduse nagu maha, aga e-poega ISE otseselt ei ole nagu olnud, sest et nagu nii halbu valikuid, et midagi nagu e-pood süüdi oleks, ma ei ole teinud.

AA: Okei. Aga oled teistelt mingeid kogemusi kuulnud selles vallas?

M21: No kindlasti hästi palju... küll mitte palju, aga ikka oled kuulnud, kus tellitakse mingit eba... noh samamoodi Eesti puhul, et sa vaatad, et ohh mingi hästi odav ja hea

ja saab, aga siis ei saagi, et tellitakse ära ja siis läheb mingi paar nädalat aega ja ja ikka pole mingi vastust, kuigi lubati mingi 1-4 tööpäeva, ja siis need vastused, mis sealt tulevad, et miks ei ole tulnud on ebamäärased ja jaa.. ja nagu selle peale on nagu antud alla ja mindud nagu järgmise... ee pakkuja juurde.

AA: Aga mida üldse sinu arust teha saab, et selliseid nagu probleeme nagu eos vältida?

M21: Kui kasutaja? Nooo.. kuna pakkujaid on nii palju, siis tulekski alati nagu teha background nagu.. search, et et sellega, et oleneb mis poest sa ostad, et kas see on uus või sa tead, et kui sa TEAD, et see on usaldusväärne, siis sa nagu enamvähem juba tead, kui sa pole pikka aega nagu kasutanud, siis tuleks üle .. kontrollida, et kas ta on sama või on seal mingid muutused toimunud, aga kui see on miskit uut, siis tuleks nagu.. vaadata üle, et kas on nagu piisavalt usaldusväärne ja siis nagu edasi jätkata oma otsimisega, et mitte nagu jõuad ostuni ja siis aa, et pole piisavalt hea ja siis sa nagu pettunud selles.

AA: Sa teed alati nii?

M21: Põhimõtteliselt küll jah.

AA: Mmm.. Kas sa oled kunagi asju tagasi saatnud?

M21: Ei.

AA: Kunagi?

M21: Pole probleemi.. Mis ma olen saanud on toiminud nii nagu nad on pidanud ja siis pole nagu põhjust, et peaks..

AA: Aga kas näiteks enne kui sa ostad, et noh kas sinu jaoks on vahet, kas müüja on eraisik või on juriidiline isik?

M21: Nooo.. Jaa. Selles mõttes, et juriidiliselt isikult tundub nagu palju usaldusväärsem osta, kui sa ostad mingit kindlat asja ja see toode on nagu uus. Kui sa lähed nagu.. ideega kuskilt.. Ma nagu eraisiku käest nagu internetipoest otseselt ei ole ostnud, ma olen nagu läbi foorumi, läbi interneti ostnud, et siis sa nagu pead sellega arvestama, et...eee, et sa pead täiesti teistmoodi käituma, kui sa ostaksid nagu e-poest.

AA: Milline su kogemus on? Kirjelda seda käitumist, kuidas sa eraisikult ostsid.

M21: Nooo.. Eraisikult ma olen ostnud alati niimoodi, et see jutt ja kõik nagu hinnakokkulepe ja tootekokkulepe käib läbi interneti, aga enne ostu saan ikkagi kokku ja nagu näen selle füüsiliselt üle.

AA: Et saad nagu taganeda siis?

M21: Jaa, et ta nagu ei võta otsust vastu enne, kui sa pole seda asja näinud.

AA: Mida sa ostsid näiteks?

M21: Telefoni ostsin just hiljuti jaa... jah, noh alati kui ma olen ostnud füüsilise isiku käest, siis see on olnud Eestimaa piires, et on .. viimati ostsin Tartust. Et... Ma ei mäleta, ühesõnaga, et oligi see, et ta oli nagu Tartus ja kaup oli Tartus, aga sellegipoolest ma nagu lõpuks nagu ikkagi, ta tuli vist ise Tallinna, et me ei viinud nagu enne ostu läbi kui ma nägin selle füüsiliselt ära ja olin kindel selles, et nagu see kaup on õige.

AA: Aga mis keskkonnas sa leidsid selle müüja?

M21: Telefoni ma leidsin foorumist.

AA: Mis foorumist?

M21: Applespot.

AA: Sa oled enne ka ostnud foorumist niimoodi teistelt?

M21: Ei. Toodet pole, teenust olen ostnud. Näiteks xBoxi modifitseerimine, seal samamoodi see, et ka teenustega pidid nagu ise füüsiliselt kohale viima selle, postiga ma ei viitsinud saata.

AA: Aga.. ma saan aru, et sa enne kirjeldasid midagi, kuidas sa oled müüja tausta uurinud, sa siis tavaliselt vaatad tagasisidet ja oled otsinud ka Google-st?

M21: Jaa, noh Eestis, Eesti poe puhul on nagu lihtsam tagasisidet vaadata, et just seal Hinnavaatluses, et seal on kohe välja toodud see reiting, kui on, igasuguseid kommentaare, mis mis probleeme on olnud, et kui on olnud mingite kindlate toodetega probleeme, siis see nagu mind nii palju ei häiri, kui on näiteks tarnetega probleeme, et ei saadeta õigel ajal seda nagu massiliselt, et 1-2 ikka võib juhtuda, aga

siis kui enamus inimestel on see probleem, siis see ei tundu väga nagu variant, et kust nagu võiks.

AA: Et sa tugined siis inimeste tagasisidele?

M21: Jah.

AA: Aga mis sa arvad, kas nagu õiguslikus mõttes on ka vahet, kas sa ostad nagu eraisikult või juriidiliselt? Nagu sinu õiguste mõttes.

M21: Ma ei tea. Ei no ma arvan, et kindlasti juriidiliselt isikult on nagu ilmselt see müügi toimumine nagu dokumenteeritud ametlikumalt, kui see on eraisikuga, et eraisikuga on võib-olla käest-kätte vahetus, kui sa mingit õieti seda ostu-müügi lepingut ei tee või ei dokumenteeri seda ostu, siis sul tegelikult ei ole õigusi nagu, et võib juhtuda see, et sa ei saa nagu pärast nõuda, kui seal midagi valesti on.

AA: Aga kui sa telefoni ostsid, siis sa tegid mingi lepingu või?

M21: Jah. Ostu-müügi lepingu. Ma printisin.

AA: Sinu poolne algatus või?

M21: Jaa. Ma ise tahtsin seda teha igaks juhuks, et noh kuigi see tundus nagu suhteliselt tutikas ja midagi ei tohiks nagu halba olla, et silma järgi oskan enamvähem ka hinnata, aga sellegipoolest ma igaks juhuks tegin, et kui peaks tekkima probleeme.

AA: Aga kas sa oskad mulle peast öelda, mis õigused sul sinu arust üldse e-poes ostmisel on?

M21: 14 päeva, Eestis vist äkki? See on kindlasti. Eee... No ongi põhimõtteliselt. No see tagastusõigus on sul, mis, mis on nagu seadusega tagatud, aga see on vist igas poes nii e-poes kui.. ma ei tea. No ühesõnaga, ma arvan et 14 päeva tagastust on ja... rohkem midagi.

AA: Aga kust su selle valla teadmised üldse pärinevad?

M21: Reklaamid leierdavad ja raadiost tuleb ja mingeid kampaaniaid tehakse ja.

AA: Tuleb mingi reklaam meelde ka kui sa mõtled niimoodi?

M21: Mis need maksu- ja tolliameti reklaamid on mingid siuksed värviline kuskilt poolviltu mingi riba jookseb? Ma ei tea. On mingi.

AA: Kust sa neid märganud oled siis?

M21: Telekast või või... Ma ei tea. Mingid flaietid on vahest kuskil väljas või või siuke ala tunne oma õigusi ja siis vastavalt sellele, vist viimasel ajal pigem on olnud just selle kaubanduse, e-kaubanduse.

AA: Mis sa arvad, kas sul on mingeid kohustusi ka?

M21: Maksta? Maksta kui saad kauba kätte, aga muud vist väga ei olegi.. Tihtipeale vist tahetakse nagu e-poe pidaja tahab vist vastukaja saada, et see mõjub talle positiivselt, aga seda vist kohustuseks vist siamaani ei ole tehtud.

AA: Sult on palutud niimoodi?

M21: Ja no enamus kohad, kust sa nagu ostad ja eriti just välismaised saidid tahavad, et jätke nagu positiivne tagasiside, et nagu siis maine on parem ja ostetakse rohkem.

AA: Jätad ka?

M21: Noh ma vahepeal mõtlesin, et panen kõigile ära, mis ma olen ostnud, mingi viis ostu oli tehtud sel hetkel, aga et selleni jõuda, siis see tundus väga.. ma ei saanud aru sellest.

AA: Et siis liiga keeruline ja jäi tegemata?

M21: Mhmh.

AA: Aga..mm. Mis sa arvad, mis põhjus üldse olema peab, et sa tagasi saata võid asja?

M21: Kui see on katki? See... see katki minemisel on ka see probleem, et sa ei tea kunagi, kas see oli nagu kohe saadetud katkisenä või oli see nagu transpordi probleem või kui sa ... noo.. või... kui see toode ei ole nagu see, mis sa lootsid, et ongi, just ongi see, et.. mul endal laadijatega seda probleemi ei olnud, aga... aga ma ei mäleta kes see oli, kes tellis nagu MacBooki laadija, mis tundus nagu normaalne, aga.. pildi peal oli terve laadija, noh pikendusotsa küll polnud, aga terve laadija, aga sai hoopis nagu ilma selle klotsita, vaid selle siit nagu klotsini, et siis nagu asendusjuhtme, siis kirjutaski küsimuse, et mis värk on, et teil nagu pilt vale ja siis öeldi, et noh nemad panid nagu valesti posti, et vaadati nagu laomees tegi valesti tööd. Saatis tagasi, sai uue.

AA: Ühesõnaga, midagi katki või vale?

M21: Mhmh.

AA: Aga mis sa arvad, kas postikulu, selle katab siis sina või?

M21: Eee.. Minumeelest see peaks käima nii, et sa alguses pead ise maksma aga nad peavad sulle korvama ja siis nad tegelevad sellega ise, vastavalt sellele, et kelle probleem see oli, et kas see oli nagu nende probleem või logistikafirma probleem, siis nagu ise nagu jagelevad selle üle, et kes nagu maksab selle eest lõpuks.

AA: Aga tead mis juhul sa toodet kindlasti tagastada ei saa või?

M21: Riiete puhul on vist see, et kui sa oled kandnud, siis sa tegelikult vist ei tohi tagasi saata, aga kui silt küljest ära, see on mingi Hollywoodi värk ma arvan, agaa.. ma ei tea.. Ei kindlalt, ei tea. Pole vaja olnud uurida.

AA: Aga kaebuse esitamise kohta tead, kaua seda võib teha?

M21: (vaikus)

AA: Et nagu pretensiooni.

M21: 14 päeva? Ei, ei ma arvan, ma pole kindel.

AA: Aga kas sa oled kuulnud siuksest asjast nagu e-kauplejate must nimekiri?

M21: Eeee..... mitte nagu sellest, et see selline suur oleks, seda ma ei ole uurinud, aga otseselt kuulnud ja meeldejätnud ei ole, aga ma tean seda, et.... on teatud tooted, näiteks kui ostad telefoni, siis on must nimekiri tehtud toodetest, aga mitte nagu kauplejatest. Et ikka olen kuulnud, aga tavaliselt on mingid reisifirmad sinna pandud, et mingi must nimekiri nagu on, aga et just e-poodide..

AA: Ühesõnaga sa pole oma elus seda näinud?

M21: Ei.

AA: Aga kas sa tead, kelle poole pöörduda kui sul on mingi mure selles vallas?

M21: INTERNET Kõigepealt. Ja sealt. No internetist leiab nagu informatsiooni, et nagu mis kogemused inimestel sellega varem on olnud ja siis sealt edasi nagu tihtipeale, no enamus korrad sa nagu leiad nagu..... koha või kontaktisiku, kelle poole pöörduda nagu ametliku murega.

AA: Aga kas sa tead kelle poole Eestis nagu ametliku murega pöörduda?

M21: No vastav.. ma ei tea. Maksuamet. Maksu- ja tolliamet või või mingi muu mis seal on... No kindlasti mingi on.

AA: Okei ostmisest oleme rääkinud, aga kas sa ise midagi müünud ka oled internetis?

M21: Ei.

AA: Ei ole tahtnud ka?

M21: Pole vaja olnud. Ei kui ma midagi müün, siis ma pigem olen leidnud nagu mingi teise viisi selleks.

AA: Tutvusringkonnas?

M21: Jah. Et noh ma ei, pigem jah. Jah.

AA: Okei, aga siis on kõik. Aitäh sulle. Loodan, et sul polnud väga igav.

M21: Ei, päris pani mõtlema, see oli tore.

Lisa 5.3 N23_1 transkriptsioon

AA: Aitäh, et olid nõus minuga kohtuma. Kuna sa selle allkirja juba andsid, siis võib vist alustada eks?

N23: Mhmh

AA: Ja küsin sult erinevaid küsimusi seoses su internetis ostlemisega ja vasta vabalt siin ei ole mingeid õigeid ega valesid vastuseid, oluline on täpselt see, kuidas sina teed ja mida sina õigeks pead. Ja soojendusküsimusena, et kirjelda oma eelmist nagu viimast e-ostu. Et mis sa ostsid, mis tegid?

N23: Ma ostsin viimati eelmine nädal Asosest mingi seeliku ja mingid sooduspakkumised olid seal lihtsalt ja siis mul on lihtsalt vahel tööl igav (*naer*) ja siis ma lähen sinna ja mul tegelt mul absoluutselt oligi see viimane raha põhimõtteliselt ja siis mul oligi arvel nii palju täpselt ja siis ma nagu kokku võtsin kolm asja: kõrvarõngad, nabaneedi ja siis seeliku ja mul ei olnudki peale seda ostu rohkem

absoluutselt raha ja siis ma mõtlesin, et mul on vaja seda, see oli sooduspakkumises ja siis eile sain kätte ja olin megaõnnelik.

AA: Sa siis...sooduspakkumised, ..meeldivad sulle?

N23: Noo üldiselt, sest seal see hind varieerub nii suureks, et ma vaatasin, et seal on mingisugused sügispaadumised, et ma olin just otsinud mingit seelikut mingit ruudulist hästi kaua aega ja siis ma lihtsalt vaatasin ja ma olen suhteliselt julge tellida suuruse suhtes julgen täiega tellida sealt riideid, et mul pole nagu ühtegi halba kogemust olnud sellega.

AA: Ja kus sa veel tellid peale Asose?

N23: Ma tellin Asos, Boohoo ja siis ma tellin mingisugused need Eestis kuskil müüakse mingid tüdrukud toovad maale mingeid asju ja siis ma olen sealt tellinud ka mingeid kleite ja mingeid asju, mingi SherBoutique äkki vä?

AA: Nagu mingi Facebookist või?

N23: Jaa-jaa mingi Facebooki lehed, need on päris siuksed...teistmoodi.

AA: Aga nagu ma aru saan, siis sa enamasti tellid riideid siis jah?

N23: Ma tellin riideid ja ma millalgi olen tellinud ka näiteks Asoses on siuke nurk, kus müüakse sellist..mingi *miscellaneous* nurk, kus on mingid pinalid, mingid sellised metallist pildid, mis saab riputada seinale ja ühesõnaga megamõtted asjad ja siis ehteid, ehteid olen hästi palju tellinud ja riideid alati ja noh pesu ma ei julge tellida aga üldiselt jaa.

AA: Miks sa ei julge?

N23: Ee nende puhul ma ei tea, kas see sobib mulle, sest ma kunagi ammu tellisin sealt Victoria's Secretist ja need olid täiesti valed ja see maksis nii palju, et ma mõtlesin et okei, see shipping oli esiteks mingi pool sellest summast, et noh et see on liiga palju.

AA: Aga sinu jaoks on oluline, et see *shipping* oleks..

N23: Tasuta.

AA: Sa valid siis selle järgi neid saite või?

N23: See on üks selline põhjus, miks ma seal Boohoost ja Asosest tellin ongi see, et seal on tasuta see. Et siis ma, vahel ongi nii, et ma tellin mingi asja ära, et oh ülihea hind ja siis ma vaatan, et *shipping* on rohkem kui see, mis ma olen tellinud.

AA: Ja siis sa *cancel*-dad selle?

N23: Mhmh.

AA: Aga kui tihti sa ostad nagu e-poodidest?

N23: No kindlasti kuus korra või kaks. Siukse nagu suurema ostu teen.

AA: Okei sul on siis.. okei ma saan aru, et sa tellid enamasti nagu riideid ja ehteid ja siis vahel mingisuguseid suvalisi vidinaid..

N23: Mhmh.

AA: ...aga kas sul on nagu mingid kindlad ehte või riiete nagu ka mingi kindel sait või sa tellid kõigilt nendelt saitidelt kõike asju?

N23: Ehted.. mingisugused ehted on, näiteks Instagramis on näiteks mingid kes müüvad neid ehteid, seal olen saanud. Siis ma olen tellinud veel voodipesu ka isegi.

AA: Kus kohast siis?

N23: Ka oli Instagramis põhimõtteliselt oligi.

AA: Kuidas see Instagramis müük käib siis?

N23: No Instagramis olen ma niisama seal onju ja siis keegi hakkab mind *follow*-ima näiteks ja siis ma vaatan, et see on näiteks ala mingi siuke pealkiri et mingi ala *Lux* või butiik ja ma vaatan, et tal on mingi päris.. et seal on üldise päris head hinnad ja kui ta hakkab mind jälgima, siis ma eeldan, et ta teeb seda reklaami pärast ja siis on ülihea nii. Ja siis ma vaatan, et tal on tootevalikus igasuguseid hästi ilusaid voodipesusid ja siis noh tellisin, vaatasin et mõõdud on õiged, tuli kohale, väga ilus, hind oli mingisugune oli mingi 40€, ülihea. Aaa ja üks koht kust ma veel tellin on need Cherry ja pakkumised.ee ja seal on vahel mingid sisustus või nõusid ja mingid blenderid ja siuksed.

AA: Aga kas seal on niimoodi, et sa saad sellise *voucher*-i või saad kohe selle kauba?

N23: Mina olen tellinud.. Ma viimati tellisin blenderi sealt ja sa saad valida vaata, et kas sa võtad Post24-ga või millega ja saad selle toote põhimõtteliselt kätte. Kunagi ammu ma tellisin mingi veini kuuspakki ja sellele pidin ma ise järgi minema, sest neid veine vist niimoodi shippida ei saa.

AA: Sulle meeldib siisrohkem see, et see tuleb sulle otse?

N23: Noh koju pole ma vist kunagi saanud, sest mul tuleb alati koju see asi noh või tulebki see, et see pakiautomaati tuleb mingi SMS ja siis ma lähen võtan selle, et see on päris hea.

AA: Aga neid Facebooki ja Instagrami müüjad on siis eraisikud nagu?

N23: Jah, nad müüvadki nii, et.. nad müüvadki põhimõtteliselt nii, et tulebki põhimõtteliselt pakiautomaati.

AA: Aga kust sa.. kas sa eelistad siis, et sa tellid mingist firmast või tellid nagu eraisikult või on sul suva?

N23: No põhiliselt, põhimõtteliselt ongi, et eraisikutelt, need kes Instas ja Facebookis on, siis Cherry, ma eeldan, et see on firma ja siis Asos on ka firma.

AA: Ei ole siis vahet kummalt sa tellid?

N23: Ei ole, usalduse mõttes ei ole nagu vahet küll.

AA: Aga need saidid, kust sa tellid on siis peamiselt nagu Euroopa saidid?

N23: Jah, ma USA-st pole tellinud kunagi, sealt on *shipping* tuleb hästi palju juurde.

AA: Aga kuskilt Aasiast?

N23: Minumeelest need eraisikud, kes Eestisse toovad, nad tellivad ka Aasiast, aga sealt ma üldiselt võtan ikkagi need, kes vahendavad Eestis, sest USA-s on päris palju nii ka, et seal ei toodagi Euroopasse pooli tooteid minu arust, ma ei tea.

AA: Aga kuidas sa üldse otsustad, et mida sa tellid internetist ja mida sa ostad päris poest?

N23: Ei otsustagi, vahet ei ole. Kui ma olen netis, surfan ja lähen sinna kodulehele, vaatan, mis mulle meeldib ja siis ma samamoodi nagu ma lõpetan töö ma lähen linna ja vaatan näiteks mingisse poodi.

AA: Ma saan su jutust aru, et sa käid nagu väga igapäevaselt peaaegu vaatamas?

N23: Ma praegu saan aru ka sellest. Nädalas paar korda käin ikka nagu vaatamas.

AA: Sa alati ei osta siis?

N23: Ei osta jah.

AA: Sa oled selline vaataja siis?

N23: Ma olen hästi siuke inimene, et ma mõtlen mingi asja, mis ma tahan. Näiteks ma millalgi tahtsin nahkseelikut räigelt ja siis ma käisin otsimas räigelt nädalaid nahkseelikut. Vaatasin igalt poolt ja mul on alati mingi *outfit* peas ja siis ma otsin igalt poolt üles, et ma saaks selle kokku ja siis mul on alati mingi visioon, et ma ei osta suvalt, et kõik on mul nagu planeeritud ostud.

AA: Ühesõnaga kui sul on mingi visioon peas, siis sa vaatad nii päris poodidest kui ka siis internetist?

N23: Jah, täpselt.

AA: Aga mis sinu jaoks see vahe on, et kas sa tellid internetist või poest, et kas on mingi .. kuidas see tunne on?

N23: Noh poest on võib-olla parem see, et saad kohe kätte selle ja saad proovida seda, Internetis on see, et viimasel ajal on Asoses hilinevad need tellimused, ma lähen hästi närvi selle peale ja siis ma mõtlengi noh, et oleks võinud selle asja ju poest osta aga samas poes ei olnud ja samas kui see pakk tuleb ja teed lahti, siis on alati see elevusmoment, et kas see sobib mulle ja milline see välja näeb.

AA: Sulle meeldib see üllatusmoment?

N23: Jaa!

AA: Aga mis sinu arvates siis selle e-poes šoppamise peamiseks plussideks on?

N23: Valik on suurem ja see varieerub hästi palju ja seal on ..ma mõtlen praegu mis seal on need, valik on suur ja siis..ma ei tea seal on lihtsalt nagu, kui ma näiteks päris poest ei leiagi, siis ma vaatan kas e-poes ja on ja üldiselt tegelikult kuskil ikkagi on. E-poes on selline veits välismaisem valik, mida võib-olla Eestis nii palju ei ole seal kuskil H&M-is ja kuskil ja seal on nagu ja Asoses on veel see hea, et seal on kõik

firmad koos ühel saidil, et seal on mingi Vila ja Asose oma firma ja mingid sellised asjad vaata.

AA: Et sa ei pea nagu mitmetel eri...

N23:lehtedel jaa, on nagu üks leht.

AA: Aga kas sa tavaliselt nagu võrdled väga palju erinevaid saite ka või sa pigem lähed ühele saidile ja otsid sealt?

N23: Pigem lähen ühele. Ma väga palju niimoodi, et kui ma näiteks Asosest leian, et ma ei hakka üldse sinna Boohoosse minema.

AA: Mille järgi sa siis valid, et kumba sa otsima lähed?

N23: Ma ei tea, kuna Asosega pole mul olnud kunagi negatiivset kogemust, siis ma vist lähen sinna esimesena. Boohost ma sain üldse teada väga hiljuti tänu mingile sõbrannale, ta ostis sealt mingi pluusi mis talle oli väike ja siis ta nagu müüs selle mulle, mulle oli see paras ja siis ma hakkasin vaatama, et mis seal on teisi asju. Seal on tegelt päris soodsad hinnad.

AA: Hind on siis ka sinu jaoks mingi faktor, miks e-poest osta?

N23: Jaa on ikka, sest vahel on see, et kui ma ostan mingi väga kalli asja e-poest, siis ma natukene hakkam.. mul tekib mingi paranoia, et näiteks Asoses müüakse näiteks Chaneli kotte paari tuhande euroga. Ma ei julgeks elu sees tellida kuskilt Belgiast mingisugust originaalkäekotti - ma ei tea kas see on päris esiteks ja ta võib kaduma minna või vahel on näiteks pakid tulevad natukene räsitult ja siis ma ei julge mingit sellist asja küll osta sealt.

AA: Ühesõnaga sul on ikkagi mingi hirm selliste.. kas see oleneb siis hinnast või väärtusest?

N23: Veits hinnast ikka oleneb jaa, siis ma nagu julgen rohkem. Kalleid asju ma ikka ostan alati niimoodi, et ma ikka ise vaatan poest, mis ma ostan ja ma saan selle kohe kätte.

AA: Okei aga siis see on nagu üks miinustest e-poodides, et sa nagu.. või on veel neid miinuseid sinu arust?

N23: Et ei julge nagu neid kalleid asju nagu ma ei tea, et siis on võib-olla see ka, et tegelikult vahepeal see pakk tuleb võib-olla nagu räsitud, et noh mul siamaani pole nagu ükski asi saanud viga, et ma ei julgegi mingit serviisi tellida kuskilt USA-st, aga võib-olla negatiivne asi on...mõtlen, et väga palju ei olegi negatiivset, ainult ongi see, et see hirm võib-olla, et kas see pakk tuleb üldse kohale või.

AA: Kui ma saan aru õigesti, siis sa tavaliselt alustadki.. kui sul on mingi soov, siis sa vaatad tavalistest poodidest, vaatad e-poodidest ja siis sa tavaliselt lähed esimese asjana Asosesse ja vaatad sealt ja kui sealt ei leia, siis lähed edasi?

N23: See oleneb veel sellest ka, et kus ma olen samal ajal. Kui ma näiteks olen tööl, siis ma üldiselt olen arvuti taga ja siis ma olengi.. mul ei ole sellist, et ma peaks arvutis tööd tegema, mul on arvuti abiks, et läbi asju, et kui mul pole eriti teha mitte midagi, siis ma lihtsalt, kuna ma ei saa hetkel poodi minna, siis ma lähengi esimese asjana sinna ja kui ma sealt ei leia midagi, siis mõtlen ok, ma peale tööd lähen siis kuskilt poest läbi, vaatan näiteks.

AA: Et sinu jaoks käivad siis need e-kaubandus ja päris poes käimine nagu käest kinni niiõelda.. või käsikäes?

N23: Jaa.

AA: Aga .. ma tahtsin midagi küsida, aga unustasin ära sellega seoses... Ma saan aru, et sa töö ajal nagu vaatad, kas see on siis mõnes mõttes nagu igavuse peletamise viis ka sulle?

N23: Jaa, päris tihti on igavuse peletamise viis.

AA: Ajaviide?

N23: Ajaviide ja, kui pole ikka mitte midagi teha, et olen kõik asjad ära teinud ja siis ma mõtlengi et okei, et ma tean, et mul seal läheb alati nagu - ma lähen sinna, siis ma avan alati uue *tab*-iga mingid asjad, mis mulle veits meeldivad, siis ma pean neid üle vaatama, et kas mulle ikka meeldib see, et ma nüüd niimoodi suvalt ei osta üldiselt, et ma vaatan et on mul ikka seda kleiti vaja ja siis ma nagu vaatan need mitu korda üle, jätan need endale nagu meelde ja siis ma vaatan järgmine päev jälle ja siis ma võtan hästi palju asju ära ja siis ma nagu alguses on mul hästi palju asju seal korvis ja siis see läheb nagu mingi kolmeks asjaks ainult.

AA: Sa kasutad siis seda ostukorvi funktsiooni nagu või?

N23: Jaa. Alguses avan ma lihtsalt kõik riided nagu erinevatel *tab*-idel ja siis ma lihtsalt nagu vaatan neid niimoodi, et siis ma ei pea nagu edasi ja tagasi aga muidu jaa, et.

AA: Ühesõnaga ma.. näita mulle.. mina oma lemmiksaidile ja näita kuidas su tavaline nagu su ostu- ja mõtteprotsess välja näeb ja räägi kõva häälega lihtsalt kaasa.

N23: [asos.com](https://www.asos.com). Nagu näinud, siis sa oled vist seal varem käinud..

AA: Jaaa.

N23: No esimese asjana.. Mind absoluutselt ei huvita see, mis esilehel on, et absoluutselt olen kohe niimoodi, et *Women (Hakkab ülevalt ribalt Women kategooriasse minema)*. Siin ma vist.. Aaa *Winter Wins (Klikib hoopis allahindlust reklaamivale bännerile saidi ülaosas)* Mmm.. Okei, ma ei tea. Esimese asjana nad alati tahavad mingit, panevad mingit.. Aaa, mis ma esimese asjana teen. Selle ma muudan kohe ära. See läheb meil siia. Tõttõ *(Paneb hinnapiiri kuni 35€)*... No mingi niimoodi, oleneb kas mul on kuu lõpp või kuu algus, siis on see võib-olla natukene rohkem ka. Ja siis ma.. Ma ei tea, ma üldiselt nagu pükse ei vaata, ma vaatangi, ma *scroll*-in alla. Põhiliselt kleidid ja seelikud ja sukapükse olen ostnud ka. Hästi head sukapüksid on siin kusjuures. Nii okei. Siin pole absoluutselt mitte midagi praegult. *(Jääb mingit tootepilti vaatama kauemaks)* Aa see on müts, okei. Aa mingid sellised asjad. Siin ma juba esimese paariga juba suhteliselt kriitiline mis puutub.. Oot kus see hiir.. Päriskena kott, okei *(Jääb mingit kotipilti vaatama)*. Mul pole kotti vaja praegu. Siis ma lihtsalt lähen sinna naistesse ja esimese asjana ma üldiselt *(Hakkab otsima ülemiselt ribalt Women)*... Ma peaks vist selle VIP-i võtma, mul on selline tunne *(Viitab menüüs olevale pealkirjale Become VIP - Join Asos Premium)* Esimese asjana ma lähen alati sinna *petite*'i, see on selline lühemate tüdrukute selline asi, kus on sellised väiksemad riided vast *(vajutab menüüs Petite)*. No näed siin juba tekibki sellised kleidid, mulle hullult meeldivad sellised mustad tavalised kleidid *(Kerib lehekülge alla poole)* See on ka Asosest tellitud kusjuures *(viitab enda kleidile)*. Ja siis hakkangi nagu vaatama ja ma teengi niimoodi, et mis mulle nagu veits meeldib, panen nagu näiteks *New*... Oi ma praegu küll vajutasin sinna peale, aga teen nagu

New Tab-iga lahti. Et siis ta nagu jääb mulle mällu ja siis.. Oi siin on mul kohe hinnaks pandud 155€... Ma ei tahagi osta nii kallilt asja. Kui ma tahan osta mingit sajaeurist või sellist asja siis ma lähengi kas kuskile Kaubamajja või Stockmanni või niimoodi, kui ma tahan mingit kvaliteetset asja, sest siin ma vaatan siit palju odavaid asju, mida ma nagu usaldan tellida (*Paneb hinnapiiri jälle 35€*). See on täiega ilus. Aga noh üldiselt ma enamjaolt ostan selliseid erinevaid selliseid kleite nagu ja mingeid seelikuid aga kui mul üldiselt on mingi spetsiifiline mingi noh igavusest on sellist asja, et ma lihtsalt noh vaatan ringi, mis siin on ja siis kui ma mingisugust spetsiaalset asja, näiteks millalgi ma otsisin nahkseelikut endale ja siis ma paningi siia mingi (*trükitab otsingusse "Mini leather skirt"*).. ja siis ma vaatan siit onju ja siis noh ongi mingisugused täpsed kindlad asjad. Siis ma ostsingi hoopis H&M-ist selle seeliku, siin olid kõik sellise imeliku nahaga nagu, kahtlased. Aga üldiselt jah niimoodi. Ja noh esimese asjana ma vaatangi alati riided ära ja siis kui ma riided olen ära vaadanud, vaatan ma näiteks .. kus see ongi.. ehted ja kellad. Ma üldiselt sinna *Designer* ja *New In* ja sellist asja ei lähe, et ma lihtsalt vaatan ringi. Ja siis vaatan siit mingeid ehteid ja kui ma siit ka ei leia midagi või ma olen leidnud midagi, siis ma lähen alati sinna ma ei tea.. Ma olen meiki ka tellinud siit - huulepulkasid, huuleläikeid, et siin on päris hea, nad on *Gifts*-ide all minu arust. Siin on mingi *Beauty* asi ka veel, et siuke. Ja siis ma lähen lõpuks siia (*läheb Gifts-ide alla*), siin on hästi ägedad sellised need mingid mängukaardid, asjad. Hullult lahedad lihtsalt. No siin on mingid väikesed asjad, ma olen mingeid kingitusi siit saanud ja mingi.. Ooo.. (*Leidis Ryan Goslingu kalendri*). Okei, ma jätan selle meelde praegult. Vauuu. Ryan Goslingu kalender, Asos teab vaata, mis meeldib naistele. Kuule see on väga hea tegelt, ma vist ostan selle. Mingeid selliseid asju ma elus ei osta onju.. (*Näitab mingile taskupeeglile*). Aga hästi ägedaid ma olen selliseid pinaleid, kus on mingi tekst peal ja selliseid asjad. Pliiatsid ja sellised pisiasjad, et kui ma olen koolis ja võtan pinali välja, et siis kõik vaatavad mingi hmmm... huvitav, huvitav. Et nagu siit leiab selliseid põnevaid asju ja siis vahepeal kunagi, kui ma suhtes olin, siis ma hästi palju vahepeal soovitanud inimestele seda, ma ütlen alati, kui keegi otsib mingeid.. Ma soovitan alati esimese asjana Asos-st, kui ma soovitan üldse mingit poodi. Kunagi mu eks otsiiskunagi mingisugust kotti, siis ma ütlesin, et mine Asos-esse, et sa leiad sealt kohe ja just see, et seal on suur valik. Et ma vahepeal ise vaatan ka

meeste siit ehetest. (*Otsib menüüst meeste ehteid*). Kus on meeste ehted? Siin näiteks. Siin on päris ägedaid asju kusjuures ka, nagu naistele ka. Siin on vahepeal.. mis mõttes, ükski mees ei kanna sellist asja nagu. (Näitab mingile kuldehtele). Nagu misasja.. Okei, mansetid onju, aga siin on mingid siuksed ehted.. Siin on päris ägedad ehted tegelt. Vaata, mis asi see on nagu? Siin on nagu naiste ehted põhimõtteliselt, siin on vahepeal mingid ilusamad.. Vist võtmehoidja, ma ei tea? Siis ma vahepeal otsin, kui mul on mingi täiesti lootusetu juhtum ehates, siis ma lähen sinna meeste ehetesse ja hinnad on täiega head, mingi 4€. Asoses on nüüd viimasel ajal tekkinud see, et on..sul peab olema oste mingi 14€, et saad *shipping*-u tasuta, see on mingi uus asi, mulle üldse ei meeldi see nagu, sest vahepeal ma ostsingi mingi nii, et mul polnud midagi teha ja siis ma ostsin mingi 4€ asju ja tegelt see on nagu *shipping* tuleb palju kallim tegelikult. Vaatavad, et mingi lollakas ostab lihtsalt mingi 4€ sõrmuse. Misasja nagu? Täiega ilusad asjad nagu. Okei. Aga Asoses on vist see ka, et ta jätab koguaeg meelde mingid asjad, mida sa vaadanud oled ja siit ma vaatangi, et soovitab mingeid kombosid ka, et mis pluss mingi sobiks mingi seelikuga ja siis ma üldiselt ignoreerin neid täiesti, et ma vaatan ikka täpselt seda, mis mind huvitab (Viitab toote kõrvale tekkinud soovitusel teiste toodete kohta). Aga jah, ma ei tea..

AA: Aga kui sa näiteks.. Oletame, sa ei pea päriselt ostma, aga näita kuidas sa kui sa nagu ostaksid midagi, siis mis sa nagu teeksid.

N23: Okei, okei. Vaatame.

AA: Võta mingi asi, mis sa tahaksid osta.

N23: Lähme siis praegu sinna *Designers*-isse juba kui ma teen mänguostmist (*Vajutab menüüst Designers*) Aa vahepeal ma teen nalja pärast seda ka, et ma panen hinna hästi kõrgeks nagu. Nagu näiteks ma vahepeal otsisin korterit ka ja siis ma panin nalja pärast vaatasin hästi kalleid kortereid, lihtsalt vaatasin neid ja siis ma mõtlesin, et kui äkki kui ma piisavalt vaatan, siis nagu kuidagi tuleb niimoodi.

AA: *Wishful thinking*..

N23: No täpselt, mõtted on magnet vaata. Võtame vaata, mis siin on selline kleit, mis mulle meeldiks (*Viitab kleidile*). Okei, miks.. No võtame näiteks need kingad, mulle meeldivad need. Ma tahan neid (*Näitab mustadele kontsakingadele*). Ei tegelt, kingi pole ma varem ostnud, ma ei tea kuidas ma kingadega reageerin praegu. Aga võtame

näiteks. Siin on mingi kleit, mis mulle meeldiks (*Klikib mustal kleidil*). Okei, võtame näiteks selle kleidi. Nii esimene asi. Okei. Ma siis nagu üldiselt veits vaatan nagu neid onju, et kuidas ta mingi nurga alt on (*Vaatab pilte*). Siis ma esimese asjana vaatan alati, et mis värvi veel on saada ja siis ta näitab nagu mingi tumeroheline või mingi siuke ja siis ma üldiselt valin musta ja siis ma *select size*, siis ma võtan selle (*Valib värviks must ja suuruseks XS*). Ma kusjuures.. imelik on see, et ma pigem võtan.. parem olgu, et on liiga väike kui liiga suur, ma ei tea miks, see on nagu hästi veider tegelikult, sest, et ma ükskord ostsingi kleidi ja siis ma reaalselt läksingi nagu mingile nädalaajalisele dieedile ja siis see kleit läks selga mulle, sest see kleit oli nagu mingi üks suurus liiga väike, natukene liiga kitsas, et ma pigem nagu ostan väiksema, sest nagu alati saab alla võtta ja siis väga, ma ei tea kas see on hea või halb. Mul ükskord tuli mingi riie, mis oli liiga suur ja ma mõtlen, et ma ei hakka nagu juurde võtma selle pluusi jaoks, et see on nagu nõme tegelikult, et ja siis ma ei kannagi seda enam, et pigem liiga väike kui liiga suur. Kingade puhul ma ei julge, kingi ma siit ja ei julge osta. Kingadega on mul niigi probleeme koguaeg. Ja siis ma põhimõtteliselt... Üldiselt kui ma olen siit juba endale nagu ..Okei sa pole sisse logid aga noh üldiselt ma vist lasingi endale teha spetsiaalselt selle pangakaardi, mis on nagu pooleldi krediitkaart ja pooleldi pangakaart, et ma panen, et see number oleks salvestatud siin, on mul salvestanud nagu aadressi, ülimugav tegelikult, pane lihtsalt, et okei tuleb kohale ja siis tuleb e-mail, et millal peaks kohale tulema, viimasel ajal ei tule üldse nagu. Ükskord tuli mingi 4 päevaga kohale, siis ma mõtlesin et oooo, ülihea. Jaa-jaa siis ma tellin ära ja unustan ära, et ma üldse ostsin selle.

AA: Ühesõnaga nagu paari klikiga ?

N23: Jaa, jaa vaata sa registreerid end siia ennast ja siis sa paned põhimõtteliselt kõik oma aadressid, pangaandmed.. no see pikk number ja siis teisel pool see mingi kolm numbrit ja siis ongi see, et panen suuruse, *add to bag* ja siis *sign out* ja siis *confirm*-in ära selle.. Ma pean uuesti alati vist selle kaardinumbri panema ja siis ostan ära ja ongi ja siis tuleb kohale ja siis ongi kõik noh ja siis ta ülihea on see, et ta jätab mu kontol meelde kõik, mis ma üldse ostnud olen. Ma olen teinud kokku siin vist mingi 15 ostu äkki või, ma millalgi just vaatasin. Aga üldiselt ma ostan siit mingisuguseid vidinaid lihtsalt, ma ei osta kunagi... ma ei julgeks kunagi mingit mantlit või mingit sellist

suurt hunnikut mingeid asju osta, kuigi ma tegelikult tean, et mõned on ostnud, et ma noh usaldan tegelikult seda lehte küll.

AA: Okei, aga sa ütlesid nagu, et sa pigem tellid nagu väiksema kui suurema aga kas sa kunagi tagasi pole nagu saatnud neid?

N23: Ei ole. Pigem jah, seal tuleb alati see leht kaasa, et seal tuleb see leht alati kaasa, et kas see on liiga väike, liiga suur, katkine, plekk või lihtsalt, et mulle ei meeldi see, ma saan tagasi saata nagu tasuta vaata, ülihea. Aga mulle lihtsalt juba see žest juba nii meeldib, et ma ei hakka tagasi saatma, et mul mingi asi pole üldse nagu nii, ma pigem Eestis müün maha selle kellelegi, kellele meeldib. Ma olen päris palju teinud seda. Nagu see tüdruk, kes sealt Boohoost tellis, ta lihtsalt nagu ostis selle ära aga ei hakanud tagasi saatma, sest müüs nagu mulle või paneb kuskile Buduaari müüki näiteks.

AA: Sa oled teinud seda või?

N23: Jaa, Ma olen päris palju Buduaaris.. kunagi enamasti, ma enam eriti ei kasuta seda, aga kunagi Buduaaris päris palju panin enda asju müüki, mul on kodus päris mitu kotti riietega tegelikult.

AA: Aga sa müüsid siis nagu kasutatud asju või nii uusi kui kasutatuid või?

N23: Mõlemat, aga üldiselt noh ma olin ...Pigem ikka mõlemat tegelikult, et mul mõned asjad olid, mis tulid kohale mulle. Ma olin juba nagu ostnud kasutatud asjad ja siis vahel kui mulle üldse ei meeldinud, siis ma panin kohe müüki ja ütlesingi, et see on kasutatud onju, aga vahel on niimoodi, et ma olen ühekorra.. minu arust on juba proovitud asi kasutatud asi, sest minu arust isegi.. Ma võtan väga tõsiselt siukest asja, et kui sa nagu lahkud poes, siis toote väärtus väheneb, kui võtad pakist välja, siis toote väärtus väheneb, et nagu koolis täiega õpetati sellist asja, et ongi see, et kuidas noh just hiljuti just müüsin sõbrannale, mul on hästi palju neid iPhone 5 laadijaid näiteks onju ja müüsin talle ühe selle.. tähendab poes on see vist 40€, ja müüsin vist viiega, sest ma tean juba onju, et tal juba on see juhe veits määrdunud.. Kõik asjad vaata, et siis nagu kui ma riideid müün ka siis täpselt sama moodi, siis.

AA: Et müüd siis odavamalt?

N23: Ma müün ikka päris hea hinnaga, sellepärast, et minu meelest on see nagu.. mõni müüb nagu hästi kallilt riideid, mis on kasutatud, et noh ma ei tea.

AA: Aga see protsess.. kogu see müümine, et kuidas see kliendiga suhtlemine, kuidas sa saadad?

N23: Müümine on nii tüütu. Müümine on nii tüütu minu meelest. See on palju hullem kui ostmine, sellepärast, et oli vahepeal vist see.. Mis see on see Basaar vist..

AA: Mhmh.

N23: Basaar oli mul ja kui on väikenegi *error* kasvõi selle koduleheküljega või mingi asjaga tekib, siis see on niimoodi, et inimesed hakkavad mulle feissi kirjutama, igale poole, et hallo ja nagu mul seal see äpp vist ei toiminud eriti hästi või midagi siukest ja ma ei saanud sealt äpist neid rahasid kätte ka ja siis ma pidin kirjutama sinna ja siis oli siuke probleem koguaeg ja. Esiteks ma ei viitsi neid riideid pildistada, see tekitab nagu.. Ma pean võtma need välja ja panema ilusti...kuidagi presenteerima ilusti ja siis ma olen loobunud täiesti sellest müümisest, okei see on väga tore, et saab mingi riide kätte mingi 4€ mingi mõttetut topi eest onju aga see on tegelikult onju... ma pigem annetan riideid, seal kaubamajas vist saab annetada, et saad nagu mingi sooduspakkumise. Pigem ise ostan ja teistele annan.

AA: Okei, me enne tegime selle ostmisega, et kas sa käitud kuidagi teistmoodi ka, kui sa ostad mingilt saidilt, kust sa enne pole ostnud?

N23: Jaa. Esimese asjana ma vaatan.. Kui ma Asosesse üldse läksin, siis ma vaatasin, neil on see Inglismaa suurused näiteks. Kohe läksin vaatasin sinna, et mis need Inglismaa suurused NENDEL võrduvad, seal nagu Euroopa või Eestis. Ma kohe vaatan, Asoses on alati kirjas, et kui pikk on modell, kellel on see seljas, mis on tema mõõdud, kas on *stretch* materjal - ma vaatan nagu need asjad üle, et ma ei telli mingit kitsast kleiti, mis on täiesti kõva vaata, et ma vaatan alati suurustest ja esimese asjana teen nagu mingi proovi *check-out*, et ma vaatan palju seal lisandub vaata mingi *shipping* ja asjad, et mul ei tuleks mingit šokki vaata alati, et ma nagu teen, katsetan, teen mingeid proovi siukse, et ma nagu ei osta seda asja ja vaatan, ja siis ma vaatan alati, et kui no see sait juba annab esimese mulje, kui ma registreerun sinna, et kui lihtne see on. Vahel ongi niimoodi, et ma registreerin ja siis mingi asi ei toimi või siis vahepeal mingisugune siukene.. Ma ei mäleta mis selle.. Mul on kusjuures olemas

selle saidi see e-mail, ma kusjuures registreerisin sinna, aga nad ei *ship*-i Eestisse, Euroopasse või vist kuskile Inglismaale ja Prantsusmaale kuskile aga siuke asi nagu Misguided. Üliilusad riided, üliodavad, suur valik, super lihtsalt. Kõik oli väga lihtne ja väga tore, aga siis ma avastasin, et kui ma hakkasin valima, et kuhu nagu, siis seal ei olnud Eestit ja siis ma olin kohe nagu.. Ja nüüd ta saadab mulle koguaeg meile nagu, et 20% allahindlused.

AA: Sa siis käitud sellepärast teistmoodi, et sa pole harjunud jah?

N23: Jaa, et ma vaatan... ma tahaks nagu vaadata kui lihtne on see sait ja, et kui... Ja noh vaatangi põhimõtteliselt seda *shipping*-ut.

AA: Mille järgi sa üldse nagu usaldad seda e-poodi?

N23: Mmmm... Võib-olla tootevalik, siis kodulehekülje ülesehitus, siis põhimõtteliselt ongi pigem selline, võib-olla vaatan et mingisuguseid reklaame.. siin all on alati.. no alati üldse siukest nagu kodulehe ülesehitust, palju seal on infot, palju seal on teksti. aga samas tegelikult nagu ma enne ütlesin, siis ma olen tellinud ka eraisikute käest vaata mingeid asju, nagu näiteks selle voodipesu ja niimoodi aga no üldiselt.

AA: Mille järgi sa seda eraisikut siis usaldad?

N23: Ma üldiselt vaatan palju tal mingisuguseid laike on, palju inimesi ja.. Päris palju üldiselt, kui kellelgi on Facebooki leht, siis ta on, siis ta on, seal on mingid kommentaarid vaata. Mina ise olen ka üldiselt selline, et kui ma olen kauba kätte saanud, siis need inimesed üldiselt kui nad saadavad sulle selle kauba, siis nad ütlevad, et palun pane mulle mingi *review* sinna feissi vaata. See on tegelt ülihea, et nad tahavad seda ja siis ma ütlen ausalt, kuidas on ja ükskord oli nii, et tellisin sealt SherBoutique-ist mingi käekoti, mis põhimõtteliselt kohe lagunes ära, kui kätte sain selle ja siis ma ütlesin talle ja saatsin pildi ka ja ta ütles mulle kohe, et okei, et saada tagasi, ma saadan sulle uue ja teen sulle allahindluse või mis iganes või saadan sulle veel midagi, aga siis oli mul see, et ma ei viitsinud vaata.. Parandasin selle koti ise ära, ma lihtsalt ei viitsinud.

AA: Sa jätsid siis selle..?

N23: Ma jätsin endale selle lihtsalt jaa, et selles suhtes ma maksin selle eest ära ja ma ei viitsinud sellega tegeleda.

AA: Miks?

N23: Sellepärast, et ma pean selle uuesti pakkima ja minema sinna pakiautomaati ja ma pean uut hakkama ootama ja ma lihtsalt, ma lihtsalt ei kannata seda käekotti. Ma ei viitsinud, see polnud lihtsalt nii kallis.

AA: Kas hind on siis määrav, et kuidas sa viitsid käituda?

N23: Jah.

AA: Aga kas sul on enne ka mingeid probleeme tekkinud siis?

N23: Rohkem vist.. ei ole. See oli ainukene kord, sealt ma rohkem ei telli, et sellepärast. Muidu ma olen. Ma tellisin tema käest varem ja oli positiivne, et ma ei hakanud mingit negatiivset kommentaari kirjutama, aga ma lihtsalt enam ei telli sealt, ma sellega lihtsalt nagu mõjutan seda olukorda Ükskord oli veel siuke olukord, et ma tellisin e-poest ühed kõrvarõngad ja siis ta saatis mulle need ära ja alles SIIS saatis mulle arve.

AA: Said tasuta kätte siis või?

N23: Mhmh, kõrvarõngad. Kolm euri maksid ja siis ta saatis mulle ja ta saatis mulle SMS-i oma konto või mingite asjadega, siis ma mõtlesin, et okei... aga ma siis ikkagi maksin ära, ma oleks võinud mitte, aga samas kui ta näitas juba sellist usaldust.. Ma arvan, et ta saab päris palju üle ikkagi.

AA: Sa ostsid selle kuskilt Facebooki kaudu siis või?

N23: Jah tal oli nagu Facebookis nagu kodulehel siuke ankeet, kuhu paned toote mingisuguse koguse vaata, seal oli mingi selline lahter ja siis paned veel oma nime ja aadressi ja siis paned nagu ok ja siis on nagu "tellimus saadetud" ja see tuli mulle kohale lihtsalt ja siis ma olin nii üllatunud ja SIIS alles tuli see ala et, seal oli vist väike kiri veel vist, et sinna peab maksma.

AA: Aga kas sa oled vahel saanud mingi vale suuruse siis sa pole tagasi saatnud, vaid edasi müünud siis või.. ma sain enne aru.

N23: Ee.. Ma pole ise saanud valet suurust, võib-olla ühekorra olen saanud, aga ma siis pigem müün edasi, kui saadan tagasi.

AA: Okei. Ühesõnaga sul pole eriti mingeid probleeme tekkinud?

N23: Mkmk (Raputab pead).

AA: Aga kas sa oled kuulnud mingeid teiste kogemusi, mis probleeme võib olla tekkinud?

N23: Mul mõnel sõbrannal.. Ta on tellinud sealt, mis on see Eesti sait.. see Siison vist? Ta on Siisonist tellinud mingeid ehteid ja alati on tulnud ja siis nad on katki. Siison ei ole väga odav tegelt. Ja on katki ja saatis tagasi ja siis sai uuesti katkised. Sõbrannal on selline asi olnud. Mina Siisonist üldse ei telli, sellepärast, et seal on JOIK-i küünlad kallimad kui päris poes. Ma ei saa aru, miks keegi peaks kallimalt tellima kui minna poodi ja saad osta 5 euriga. Jaa jaa.. Mmm. Ma mõtlen, nagu mingit negatiivset kogemust ei olegi olnud, et ma mäletan, et ma kunagi käisin seal laseroperatsioonil ja hakkasin neid prille müüma, oma optilisi prille ja siis oli tegelt oli hea, sest kõik need inimesed, kes ostsid tulid mulle autoga maja ette, aga muidu mul selle ostu ja müümisega mingit negatiivset asja pole olnud, mul väga vähesed sellised sõbrannad tellivad asju netist.

AA: Et sul ei ole siis eriti halbu kogemusi, ega pole kuulnud? Aga mida sinu arust teha saab, et selliseid probleeme juba eos vältida?

N23: Ega seda suuruste asja tegelikult ei saagi, sest poes kui sa käid siis on ka erinevad, igas poes S on erinev tegelikult. Ega tegelikult seda suuruse asja ei saagi. Värv, värv.. värvi puhul, ma ei tea. Ainuke asi, et sa õiget värvi saaksid, olekski see värvikood seal, et sa saad seda vaadata ära omal Illustratoris või kuskil, aga muidu.. põhimõtteliselt ongi detaile info tootest, mingi hind ja siis KÕIK mõõdud, absoluutselt KÕIK mõõdud ja siis ega rohkem ei olegi, peaaegu et oleks mingi lihtne ülesehitus, et oleks lihtne osta, et ei teki mingi oo et kaua ma ostan seda ühte pluusi nagu, et ei saa üldse hakkama. *Shipping* võiks olla tasuta.

AA: Okei, ühesõnaga sa ei ole asju tagasi saatnud, nagu ma õigesti aru saan?

N23: Ei.

AA: Aga kas sa oled kunagi müüja tausta uurinud?

N23: Eee...

AA:no sa ütlesid, et sa oled lugenud neid *review*-sid, aga kas sa oled ka midagi muud teinud?

N23: Ainuke Eesti koht on see mingi SherBoutique, aga ma ei tea kes see müüja on. Selles suhtes, et tal on selline nimi, aga ma ei tea tegelt kes ta on.

AA: Kas ta on eraisik või firma või?

N23: Ta on minu arust ikka eraisik, ma arvan, et ta on äkki FIE või keegi, sest ma arvan, et tal on ikka vaja teha midagi. Ta on päris nagu populaarne, et sa oled raudselt ise ka kuulnud sellest onju.. Tema... aga kusjuures kui ma täiesti aus olen, siis kui ma tunneksin inimest natukene isiklikult ja kui ta on minu jaoks ebameeldiv, siis ma ei ostaks talt midagi, aga muidu ma ei ole uurinud küll ja sest üldiselt nad on suhteliselt anonüümsed minu meelest. Nad panevad oma asjale mingi nime, nad on nagu leht, nad pole mingi “*Add friend*”, vaid sa laigid nende lehte.

AA: Sa pole kunagi vaadanud, mis nende firma nimi või müüja nimi on või midagi sellist?

N23: Ekää (raputab pead). Ma ei osta üldiselt nii kalleid asju, et minu jaoks on see, et kui ma näen, et ta tegeleb sellega ja tal on head mingid need kommentaarid, siis ma mõtlen, et ju ta siis on okei, aga samas ma viimasel ajal enam eriti ei osta neilt Eesti saitidelt, sest ma lihtsalt ei viitsi... Aaa ükskord ma kunagi tellisin maksiseeliku, XL-i ja see oli väga väike.

AA: Mingi Hiina suuruse?

N23: Jaaa, ja see oli nii kole seelik lihtsalt ja siis ma müüsin selle.. edasi, Buduaaris.

AA: Okei, aga kas sa niimoodi peast oskad öelda, et kas sa tead, mis õigused sul on, kui sa ostad netipoest.. Sinu teadmiste järgi.

N23: Ma tean seda, et paki kohaletoimetamine on saatja vastutusel, et kui ta on.. Mulle just öeldi niimoodi postkontorist, et kui pakk on katki, siis ma pean võtma selle ettevõttega ühendust ja mitte, et ma olen nüüd süüdi. Et ettevõtte kes saadab, tema siis.

AA: Kas on juhtunud nii või?

N23: Ei ole juhtunud... aaaga...noh mulle öeldi just seda ja ma jätsin meelde. Postkontoris klienditeenindaja ütles, et see pakk on natukene katki, et kui midagi sees katki, siis võtke ühendust selle firmaga. Postkontoris klienditeenindaja ütles mulle.

AA: Tead veel mingeid õigusi?

N23: Mul on õigus.. kui mul toode ei meeldi.. siis no... nagu Asoses tuleb see leht, et kui on vale suurus, kui mulle ei sobi, siis mul on õigus see tagasi saata ilma lisatasuta, aga siis veel see, et kui on mingi kasutatud asi või on allahinnatud nii palju, siis kirjutatakse, et toote tagastamine on EI ja siis kui ma olen lugenud ja siis nagu *accept*-inud, et need on sellised asjad onju, siis ma ei saa tagasi saata, et ma pean enne tutvuma nendega, mis nad on ise pannud sinna.

AA: Kas sa tead kas on veel mingeid põhjuseid, miks sa ei tohiks tagasi saata?

N23: Äkki see, et ma olen võtnud sildid kõik ära ja kandnud seda, vot mul on kombeks vaata need lipikud, mis siin on, et lõikan ära alati ja siis kui ma olen seda teinud ja kõik hinnasildid ära võtnud, siis ma ei saa seda tagastada enam.

AA: Aga kust muidu.. sul nagu postkontori tädi ütles seda ühte asja, aga kust muidu su teadmised nende õiguste kohta nagu pärinevad?

N23: Ma teangi.. Ma tean, et mul on väga palju õigusi kui ma olen tellinud kuskilt Boohoost või kuskilt, sest seal on kirjas ja sealt antakse see leht kaasa suurte põhjustega, et miks mulle see asi ei sobi, et ma saan tagasi saata kohe ja uue tellida vaata onju.. sellega nagu pole probleemi. Aga seoses sellega, no see kogemus, mis mul käekotiga oligi, et see läks katki kohe, võib-olla ma kandsin, et see läks katki, aga ma ütlesin talle ja saatsin pildi ja ta ütles, et saada tagasi, et nendele on vist väga oluline see, et nad ei saaks halba mainet vaata, et siis kohe lahenevad selle olukorra ära, nii et eraisikutel pole nagu seda õigust üldse niimoodi minumeelest hullult nagu käituda niimoodi halvasti oma klientidega, sellepärast, et nad pole mingi suur firma, nad võivad niimoodi väga kiiresti, Eesti on väike, nad võivad väga kiiresti selle oma klientuuri ära kaotada, aga suurtel firmadel.. no täpselt samamoodi, nad saadavadki selle ankeedi.

AA: Aga kas sa saad sellest teada alles sealt ankeedist või sa nagu uurid enne ka?

N23: Sealt ankeedist.

AA: Enne ostmist ei uuri?

N23: Ma pole seda võib-olla nii tõsiselt võtnud, et kui ma vaatan, et mulle sobib kõik, et kõik on okei, siis on tegelikult see nagu elementaarne, et kui mulle ei sobi, et siis ma saan tagastada. Näiteks, et nooo... mul oli millalgi H&M-is selline olukord, et mul polnud aega, et proovida ühte kleiti ja siis ma ostsin selle ja siis ma ütlesin, et ma nüüd pole kindel, kas see mulle selga läheb, aga ma ostan selle, et tal olid mingid hullud järjekorrad seal riietuskabiinis, et ma pean tööle minema ja siis ta ütles, et okei, proovige seda lihtsalt. Ma läksin tööle ja proovisin seda, see oli mulle suur ja ma läksin järgmine päev ja ütlesin, et see oli mulle suur ja ta ütles, et okei ja andis mulle suuruse väiksema.

AA: Mingit probleemi siis polnud sellega?

N23: Mitte midagi. Et sa teaksid.

AA: Aga kas sa tead, kas sul on mingid kohustused ka, kui sa tellid e-poest?

N23: Ma tean, et ma pean selle ära maksma. Aga rohkem kohustusi... minu arust nagu polegi.

AA: Aga mis sa arvad kaua sul aega on alates kauba kätte saamisest seda tagastada?

N23: No üldiselt, kui mul on see probleem, et ma pean seda tagastama siis üldiselt teen ma seda kohe, aga seda ma ei teagi kusjuures kaua. Ma arvan, et kui mul tekib see olukord, kui ma tahan kohe tagastada, siis ma arvan, et see on kirjas seal.

AA: Aga postikulu saab ka siis tagasi?

N23:.... (vaikus).

AA: Mis sa arvad?

N23: Ma mõtlen praegu. Postikulu.... Ma arvan, et ei saa, sest noh nad saadavad sulle uue toote juba, see on juba seal sees ja nagu nad kompenseerivad ka selle teise postikulu vaata.

AA: Aga sa tead, kelle poole pöörduda üldse kui sul mingi probleem tekib e-poest ostes?

N23: Kunagi ma mäletan, et mul hilines... Asoses on näiteks see, et seal on mingi Help või selline asi. Mul hilines ja siis ma helistasin Eesti Posti ja nad ütlesid, et ei ole tulnud veel teie pakk, et päris tihti see hilineb...aga.. selles suhtes, et kui kellegi poole pöörduda, siis ma pöörduksin sinna, seal on mingi tugipunkt.

AA: Aga kas sa tead, mis amet või asi sellega Eestis tegeleb, et kui sul on mingi suur mure, et saad näiteks üle, et siis kelle poole..?

N23:(vaikus). Ei tea. Sa tead või?

AA: Aga aitäh sulle oma aja eest.

Lisa 6.4 M42_1 transkriptsioon

AA: Aitäh, et sa olid nõus minuga kohtuma. Kuna sa allkirjastasid, siis võib vist alustada?

M42: Jaa.

AA: Küsin sult nüüd erinevaid küsimusi seoses sinu internetis ostlemisega, vasta vabalt, sest siin pole õigeid ega valesid vastuseid, sest tahan teada just sinu igapäevaste harjumuste kohta. Ja nagu soojendusküsimuseks võiksid sa näiteks kirjeldada vabas vormis oma eelmist.. kõige viimast e-ostu, et mida osa ostsid, kust sa ostsid, kuidas see välja nägi, miks sa ostsid.

M42: Viimati ma ostsin kuskilt Rootsi oksjonilt mingeid maale. Ma eeldan, et nii teenuste, nii asjade kui oksjonite ostmine on e-kaubandus. Ma arvan, et see oli nüüd kõige viimane ost, mõned päevad tagasi.

AA: Aga kuidas see oli.. kirjelda.

M42: Aaa kõige viimane oli, ma täna ostsin.. maksin nende, tellisin transporti neile maalidele, et see on nagu lisateenus teiselt firmalt.

AA: Aga mis tootekategooriaid sa siis üldiselt internetist tellid?

M42: No kui mahult vaadata, siis kõige rohkem ongi kunst.

AA: Aga veel midagi?

M42: No siis kindlasti reisis teenused, majutus, lennupiletid - neid ma praktiliselt muid kanaleid pidi ei osta. Siis.. ja siis kribu-krabu.

AA: Näiteks?

M42: No näiteks lapsele mingeid mänguasju ala või noh no täitsa selliseid mõttetuid asju nagu.. ma mõtlen, mis mu viimase aja kõige mõttetum ost oli... noh siukesi.. sa vaatad mingisugust ala Hiina kaubamaja ja siis sa lihtsalt vaatad, mis seal nagu sooduspakkumisega ja siis ostad sellepärast, et ta on lihtsalt nii odav ja sulle tundub sel hetkel, et sul võiks seda vaja olla ja kuna see tõesti maksab võib-olla mingi paar eurot.

AA: Aga neid kunstiteoseid.. sa eelistad oksjonit või otse ostmist?

M42: Oksjon, et kunstipuhul on oksjon ma eeldan, et tuleb ikkagi oluliselt odavam, et seal on ikka suur vahe galeriimüügil ja oksjonimüügil, et ma eelistan odavalt oksjonilt.

AA: Aga muude asjade puhul, mitte kunsti?

M42: Siis... siis ma eelistan osta.. kalleid kaupu odavalt. Aga noh.. need teenused on hoopis teine teema.. Lennupiletitega on nagu ju lihtne, et seal on nagu mingid.. ütleme, seal vaatad hinda ja sobivat kuupäeva, suure tõenäosusega pole vahet, kas sa ostad selle .. isegi vist reisibüroo e-broneerimissüsteemidest see sama hind tuleb, ükskõik mis mujalt ostes, või võib-olla isegi lennufirma oma kodulehelt on 5 eurot kallim, et seal on minimaalsed vahed ja... jah.

AA: Aga mis laadi saitidel sa siis enamasti oma oste sooritad?

M42: No kui sellest kribu-kraubust rääkida, siis praegu on popp teema on see Aliexpress ja varem oli kindlasti eBay ja Amazon, aga praegu võib-olla.. Ma pole vist tükk aega midagi eBayst ostnud.

AA: Miks sa siis selle niiõelda välja vahetasid?

M42: Ma ei teagi, täpselt samad asjad on tegelikult.. need ilmselt kattuvad eksole, see Aliexpress ilmselt on mingisugune hiinlaste versioon eBayst, mis üritab nagu seda turgu üle lüüa ja minu arust on neil need paremad, tarbijale paremad tingimused - tihti on tasuta transport pluss ütleme see ostukaitse on seal.

AA: Okei, aga kui tihti sa üldse ostad internetist asju?

M42: Ee.. No ma arvan, et väga tihti. Ütleme, et noh võib-olla et päris kord päevas, aga 3-4-5 ostu nädalas kindlasti.

AA: Okei, aga kas sul on nagu kindlat laadi kauba jaoks tekkinud siis nagu kindel sait kust sa ostad?

M42: Et kui nagu kunstist rääkida, siis seda ma ostan erinevatelt interneti oksjonimajadest või oksjonimajad, mis internetis müüvad Skandinaavias eelkõige - Soome, Rootsi ja siis.. no ütleme, kujuneb välja jah. Hotelliteenust valdavalt hotels.com, kuna neil on mingisugune see ostja bonusprogramm sobiv. Siis noo.. lennupiletid, see on täitsa suva, kas ostan otse lennufirmalt või Sky24 või siis... mis iganes seal on, et ma tegelt võrdlen ka ikkagi mingil määral hindasid.

AA: Et sa külastad ikkagi enne mitut saiti?

M42: Jah, ikkagi mingi kaks saiti vaatan üle.

AA: Aga sa enne mainisid, et sa tellid Rootsist, et mis riikidest veel..?

M42: Kribu-krabu tuleb Hiinast, varem ka võib-olla USA-st, siis ütleme jah see kunstivärk tuleb valdavalt Rootsist ja see aasta olen mõned ostud Austriast teinud ja ..jah.

AA: Aga Eestist?

M42: Eestist olen isegi, ma hakkasin mõtlema, ma ikkagi olen ühe ostu Eestist. No ütleme ASJADE ostu, teenuseid ikkagi.. teenused ikkagi paljud asjad on Eesti no Estonian Airi piletid, see on tõenäoliselt Eesti ostu või siis aga asjadest rääkides siis ma vist mingi sargi võtsin Sangarist alles, üritasin mingit kohvrit tellida Oolalaa või misiganes sait.., Oolalala. Kahjuks see ost ebaõnnestus.

AA: Miks nii?

M42: Ei olnud seda laos enam ja siis kandsid raha tagasi.

AA: Ühesõnaga sa said juba ära tellida ja..

M42: Sain juba ära maksta ka ja siis nad jah.. kahjuks. Tõenäoliselt ka Cherry vautšereid .. need on ka e-kaubandus, et tõenäoliselt sealt olen ka midagi ostnud.

AA: Aga kas sa oled siis ostnud neid asju, et saad selle vautšeri või selle, millega saad otse kauba kätte?

M42: Mingeid kaupsid vist ei ole, aga mingeid ala.. viimane mis ma ostsin oli kahekordse bussi piletid, millega linnas ringi kimada.

AA: Aga kuidas sa üldse otsustad, mida siis osta päris poest ja mida internetist?

M42: No ütleme toitu ja tõenäoliselt ikka riideid ma ikka eelistan selga proovida ja osta poest aga noh.. paljud asjad meil paraku selguvad, et on ülemäära kallid jaekaubanduses ja siis on nagu .. kui nii lihtsa vaevaga saab neid asju internetist tellida, siis ma pigem eelistan oodata ja maksta vähem ..Ja veel Euroopa saitidest.. Võinoh riideid olen ma tegelikult millalgi, tõenäoliselt selle aasta jooksul ostnud sellest, mis see on .. Sportsdirect. See on päris.. ütleme, et lapsele saab sealt päris enamvähem okei riided ja mingit spordivarustust, mida Eestist ei saa, et on sealt võib-olla mõttekas tellida.

AA: Aga sinu puhul siis internetist tellimise määrav faktor on hind või...?

M42: No ma arvan, et hind kindlasti ja noh ütleme kaubavalik ka.

AA: Ja et nagu sa tellid asju, mida Eestist võib-olla ei saa?

M42: Jah.

AA: Mis sinu arust on põhilised plussid e-kaubanduses võrreldes tavapoest ostmisega?

M42: Ee ma vihkan.. Ma väsin nagu kaubanduskeskuses hästi ruttu ära, et ma tõenäoliselt, et üle poole tunni, siis on mul juba nagu väga raskeks läheb. Välja arvatud toidupoes, toidupoes võin ma pikemalt olla no seal üle poole tunni vist ei lähe, aga oh kaubanduskeskuses ma üle poole tunni nagu vastu ei pea, et .. aga samas ikka peab minema.. Nüüd ma räägin vastu endale, et noh riided tuleb sealt ikka kätte saada kuidagi, selga proovida, et sest noh internetist ei ole endale võimalik paraku sobivaid riideid osta.

AA: Kas sul on mingi halb kogemus sellega või?

M42: Tõenäoliselt jah. Mingilt Hiina saidilt või isegi Euroopa kaup.. poodidest tulevad sulle mingid väga suvalised suurused. See on kindlasti suur miinus jah.

AA: Aga on veel mingeid miinuseid?

M42: Sa tegelikult.. no ikka rõivaste puhul kvaliteet on oluline, et sa ei näe enamasti ikkagi see kipub olema, et mis pildi peal näeb ilus välja on tegelikult mingi paras kräpp, et need on suured miinused kindlasti ja ütleme, et siis see tagastamise võimalus on ka ikkagi.. suure tõenäosusega sa võid tagastada, aga see on liialt keeruline, et seda hakata tegema, et sa tõenäoliselt jäta selle tegemata.

AA: Sa oled tagastanud kunagi midagi?

M42: Ee.... Jaa.

AA: Mida näiteks? Kirjelda, kuidas see välja nägi?

M42: Eee... Sa mõtled näiteks maalide tagastamist? Ma praegu tagastan just ühte maali, see osutus võltsinguks. Kunsti puhul on see, et kuna sa seda käes ei näe, siis sa ei suuda nagu ise tuvastada, kas on mingeid viiteid võltsingule või ei ja praegu ma just tegelen sellega, et Rootsi tagasi saata üks võltsing.

AA: Kuidas sa müüjaga suhtled?

M42: Meili teel.

AA: Ja on nagu kerge ja meeldiv protsess?

M42: No selline.. normaalne. Ta on arusaaja.

AA: Aga sina pead selle postikulu kinni maksma?

M42: Eee. jah. No seal on mingi.. ma tõenäoliselt posti ei kasuta, et mingid tuttavad, kes Rootsi vahelt käivad viivad isiklikult, sest need postikulud läheksid niivõrd suureks.

AA: Sa ütlesid, et sa ostad siis üsna tihti e-poest?

M42: Jah.

AA: Et sa ütlesid peaaegu igapäevaselt?

M42: Hmm no igapäevaselt.. ei ma arvan, et ma nädalas teen kindlasti 2-3 ostu.

AA: Aga kas alati su e-poes käik nagu lõppeb ostuga?

M42: Vahel käin niisama.

AA: Kuidas sa üldse jõuad selle saidini, kus sa lõpuks selle ostu sooritad, kas sa vaatad erinevaid saite? On sul iga asja jaoks kindel sait või kuidas nagu tavaliselt see protsess välja näeb, kui sa mõtled detailideks lahti?

M42: Jajah noh kindlasti on välja kujunenud mingi hunnik saite, mida ma nagu regulaarselt kasutan. Erinevate asjade jaoks erinevat, aga kui nüüd täiesti mingit uut suvalist asja tekib vajadus, siis tõenäoliselt ma guugeldan ja katsun seda kaudu leida.

AA: Okei, mul on nüüd üks praktiline ülesanne. Selle meetodi nimi on *think aloud*, see tähendab seda, et ma annan sulle korra arvutist vaadata, et sa võiksid mulle näidata korra, et kuidas su tüüpiline see niiöelda ostuprotsess välja näeb, et sa võiksid minna oma lemmiksaidile, kus sa kõige rohkem võib-olla ostad oma asju ja siis nagu niimoodi kõva häälega kommenteerid, kuidas umbes see välja näeb. Kuidas algusest kuni niiöelda.. sa ostma ei pea muidugi, et lõpuni, et sa võid siis seletada, kuidas sa.. rääkida mulle.

M42: Mingist asjast siis või?

AA: No kuidas sul tavaliselt see..

M42: Ma vahepeal sattusin vaimustusse sellest Hiina kaubamajast ja siis ostsin tõesti igast kräppi (*Trükib sisse aliexpress.com*)

AA: No sa võid näidata näiteks, kuidas sul tavaliselt see mõtte ja otsustamis- ja ostmisprotsess välja näeb ja siis seletada kõva häälega.

M42: Okei.. Aga viimasel ajal ma pole sealt eriti palju ostnud, kuna ma leidsin, et .. No ma kusagil kevadel avastasin selle tänu artiklile sellest, et Eesti Post on üleummistunud Hiina müürist ja siis ma mõtlesin et ohhh väga põnev, et mida inimesed siis ostavad ja siis hakkasin vaatama, et noh käekellasid näiteks. Mingi hetk mulle tundus, et oleks vaja käekellasid õudsalt. Jaa.. jaaja. Tegelt nagu täitsa ebatarvilik asi aga noh näevad ju nagu sellised ilusad välja siin internetis. No vaatame näiteks. Ma ei mäletagi mis märksõnade järgi ma võiksin minna.. Aaaaa.. *Business watches* paneme siit otsima (*Kirjutab otsingusse business watches*). Nii. Ja kuna mul praegu nagu on igasugune isu kellade järele ära kadunud, siis ma praegu ei oskagi nagu vaadata.

AA: Äkki sul on mingi asi, mida sa viimati mõtlesid nagu vaadata või kuidas sul tavaliselt, kui sa siia Aliexpressi tuled, et kirjelda ja näita, kuidas sa tavaliselt ringi vaatad?

M42: No nüüd ma tulen selle konkreetse ideega, et mul on midagi vaja noh ala, mida mida mul viimati vaja oli? Mul oli vaja mingit autokriimustuste parandamiseks mingit pliiatsit, aga ma praegu ei suuda meenutada, mis selle pliiatsi nimi oli. Eee....Noh tõenäoliselt ma tipin selle nimetuse siia sisse. No aga vaatame näiteks, et on vaja iPhone-le mingit.. Hästi palju olen iPhone'i-tarvikuid sealt tellinud. Mida mul vaja oleks? Esiklaasi või? (*Kirjutab sisse otsingusse iPhone front glass*). Nojah siis nüüd ma hakkan vaatama, et noh mis need tingimused siin on, et tõenäoliselt saab siit mingisugust (*Kerib tooted lehel*). Ma ei teagi noh nüüd edasi siis tõenäoliselt ma.. Jah siin peab kindlaks tegema, et tõenäoliselt saab siin klaasi eraldi osta ja siis on muidugi see elektrooniline osa juures ja siis ma hakkan mingeid hinnavõrdlusi siin tegema. Nii.. Okei, siis ma ikka tükk aega otsin, et kõige odavam välja leida, mis oleks tasuta transpordiga ja vaatan üle siin on mingisugused toote all need kommentaarid ka, kuidas... Või mida need on siin arvanud onju ja siis.. ja siis tõenäoliselt ostan ära selle, kui nüüd juhtumisi peaks iPhone'i ekraan katki olema.

AA: Näita kuidas sa võrdled neid.

M42: Siin saab *wishlisti* panna või paned kohe korvi ja siis hiljem valin välja. Panengi korvi ja siis võib-olla veel täpsustan, praegu oli väga üldine see nimetus eksle ja siis veel täpsustada seda toote nimetust ja.. kui on mingi valik tehtud siis kustutangi korvist muud ära ja..

AA: Ja siis sa nagu logid sisse ja? Ja maksad kuidas?

M42: Krediitkaardiga. Minu arust nemad ei kasutagi PayPal, see on rohkem nagu Ebay, neil on nagu.. Ma pole päris kindel, kas siin saab. Ma muidu kasutan küll PayPal, aga mitte nende puhul, et neil on piisavalt turvaline see krediitkaart, vähemalt tundub nii. et see on nagu .. Et kui sa nagu ära tellid, siis sulle rakendub mingi kuuekümnepäevane nagu see kaitse, et neil on hästi pikad tarneajad, et noh kuni 60 päeva tuleb see kohale.. kui sa kätte ei saa. Või kui sa kätte saad, siis sa pead kinnitama, paned kinnituse, et on okei kaup. Kui ei ole okei kaup, siis hakkad

vaidlema selle müüjaga ja kui sa näiteks pole kvaliteediga rahul, siis kantakse raha tagasi näiteks.

AA: Kas sa oled vaieldud niimoodi kellegagi?

M42: Jaa. No ma ei tea ostsin ala mingi mälupulgad, mis olid 64GB välja reklaamitud, tulid kohale nägid välja nagu 64GB, isegi arvuti näitas 64GB ja tegelikult olid nad 8GB, noh mingi selline.. selgus, et on mingi levinud *scam* nagu ja siis pannaksegi mingi programijupikene, mis nagu arvuti petab ära ja siis kirjutasin neile ja oli mingi sorry, et tõesti mingi tarnija viga, saatke tagasi ja saadame kõik raha tagasi ja tegid mingi ettepaneku, et võtavad mingi mõned eurod nende pulkade eest, et siis ei ole vaja

a, et pulk mingi euro eest oli ka okei.

AA: Ühesõnaga sa siis ei saanud neid tagasi?

M42: Ei saanud. Hiinasse saatmine, see tundus, et läheb liiga kalliks.

AA: Aga sina oleksid siis pidanud maksma kinni selle?

M42: Selle peale ma isegi ei mõelnud, väga ei uurinud.

AA: Mille järgi sa üldse nagu usaldad e-poodi, et sa julged sealt tellida?

M42: No siin on nagu praktiline kogemus juba, kuna ma olen tõenäoliselt teinud mingi 30-40 ostu ja on tekkinud vaidlussituatsioon ja tundub, et see on nagu sait ise väga rangelt reguleerib, et siis ma tunnen ennast piisavalt kaitstuna seal.

AA: Aga teiste e-poodide puhul, kui sa võtad näiteks täitsa suvalise uue saidi näiteks, et kuidas sul see mõtteprotsess käib, et kas tellida sealt või mitte?

M42: Mmmm.....

AA: Mida sa jälgid, et sa julgeksid tellida?

M42: No varem oli ikka see hirm nagu eBayst tellides, siis oli see PayPal eksle, tundus nagu turvaline lahendus ja eBayst ma arvan, et ma siia maani maksan PayPaliga. Aga noh eBay iseenesest on ma arvan ka niivõrd reguleeritud, et sa ei tohiks nagu väga vastu näppe saada, aga ütleme no mingid .. ma nüüd mõtlen mingid.. ma viimati vist mingit suuremat summat maksin eee.... ütleme nüüd mingi Rooma

majutuse eest, et seal oli vaja nagu ette maksta, et ma kasutasin jälle PayPal, et see jälle tundub.. ma arvan, eeldan, et see nagu kaitseb minu kui tarbija huvi.

AA: Et kui sa nagu näed, kui mingi sait võimaldab PayPaliga maksta, siis sa automaatselt usaldad?

M42: Jah.

AA: Aga mingeid muid asju?

M42: Einoooh.. Siis on ikkagi, tõenäoliselt on neil mingisugune niiõelda kasutajafoorum või tagasiside. See võib ka muidugi *fake* olla, kui nüüd hakata järgi mõtlema, noh.. Väiksemate summade puhul ma tegelikult väga ei muretse.

AA: Et sinu jaoks oleneb see risk siis nagu olevalt summast?

M42: Jah.. aga noh need suuremad asjad, mis ma ostan ongi siis nagu tegelikult rahaliselt see kunst, mis ma ostan Rootsist ja Soomest, et ...seal ma eeldan, et need on vanad tegutsevad oksjonimajad, et nad ei tegele mingisuguse petmisega ja need mõned juhtumid, kus on nagu tegemist võltsinguga, on nagu leidnud lahenduse, et, et selles osas ma ei muretse.

AA: Sa siis kallite asjade puhul eelistad mingeid sissekujunenud kohti?

M42: Jah. Ütleme nii, et ma tõesti mingit 1000-eurost ostu ei teeks mingist suvalisest kohast, et jah. Need maalid võivad minna ka sinna paari-kolme-nelja tuhandeni, aga Amazonist kõige kallim asi, mis ma olen ostnud on võib-olla mingi digitaalkaamera 1000 dollari või rohkema eest, aga see on jällegi Amazoni nimi minu jaoks piisavalt turvaline, et seda ma võin nagu osta.

AA: Aga nendelt Hiina saitidelt, mis on nagu sinu jaoks see hinnapiir, millest sa nagu eriti ei muretse?

M42: Hiina puhul on.. no ütleme, et mingi 50€, aga seal on jälle see küsimus, et noh.. võib-olla mingi kuni 100€ ma ei tunne nagu mingit muret, aga ma arvan, et kõige kallim asi, mis ma sealt Hiina saidilt olen ostnud, on võib-olla 30-40€, seal tekib see küsimus jälle, et tegelikult seaduste järgi peaks nagu üle 20€ ostude puhul noh deklareerima, aga see Hiina sait on selles suhtes hea, et nad saadavad kõik mingi siukse paki, et antakse mingi suvaline väärtus ala 1 dollar või 10 dollar, mis jääb alla selle piiri.

AA: Aga sa ei ole kunagi pidanud maksma mingeid makse?

M42: Olen. Näiteks eBayst olen tellinud mingi objektiivi või GPS-i või mis iganes ja sellisel juhul nagu on vaja deklareerida seda..

AA: Aga sa oled sellest nagu ette teadnud või tuli see üllatusena?

M42: Ei see on.. Ei see ei tulnud üllatusena.

AA: Aga sa enne rääkisid, et sul tekkis probleem selle võltsingu ostmisega, kas sul on veel mingeid probleeme tekkinud, kasvõi väiksemaid?

M42: Mmmmm.. Kindlasti on. Eeee... Jah. Halvad asjad lähevad meelest ära. Kindlasti on, kindlasti on. Hmm. No nende maalidega on ikka, et noh ala on mingi vale dateering pandud või valed mõõtmised nagu ja siis sa vaidled nendega jaaa jaa... kui sa viitsid vaielda.

AA: Kas sa viitsid?

M42: Oleneb kas see on nagu väärt seda. Kui sa maksad 100€ mingisuguse maali eest, siis üldiselt see vaidlemine ei ole mõttekas. Kui sa pead hakkama mingit ekspertiisi või transporti tellima, siis see läheb sul liiga kalliks. Aga õnneks ei ole seda eriti vaja olnud. Aga probleemid.. las ma mõtlen.. (vaikus).. Tõenäoliselt ikka nende Hiina asjadega tuleb seal mingit siukest kräppi, mis võib-olla ei vasta päris lootustele.

AA: Aga sa oled teinud ka midagi nende probleemide lahendamiseks?

M42: Jah... Noh jah. Noh näiteks selle Aliexpressiga on ka, et mingi vale suurus on märgitud või on toodud vale suurus, et olen nagu vaidlustanud ja nii on lahendatud.

AA: Oled tagasi saatnud või raha tagasi saanud?

M42: Jah, et konkreetselt oli üks selline kingadega, mis ma tellisin, mis olid nagu Hiina mõõdustikus sattunud või midagi sellist ja aga seal oli jah et *sorry* jah, et nende viga, et kanname raha tagasi ja kingad müüsin sõbrale, tal oli väiksem jalg. Aga kui asi tuleks tõesti katkisena kohale, siis tõenäoliselt ma teeks pildi ära ja siis konkreetselt Aliexpressis see toimib, et saad raha tagasi ja sa ei pea hakkama seda tagasi saatma, et piisab sellest fotost. Ma eeldan. Nad ei viitsi ka sellega jamada, neil

on lihtsam nii. Ega selles Aliexpressis on vist niimoodi, et kui saad mingi arvu neid negatiivseid tagasisidet, siis pannakse kinni.

AA: Et siis nagu kõik probleemid on siiani lahenduse saanud?

M42: Jah.

AA: Aga sa teistelt oled ka mingeid jutte kuulnud?

M42: Jaa.. ma hiljuti nägin.. või kahjuks vist väga ei ole kurtnud, aga ma nägin mingit huvitavat artiklit, kus on *reality* versus nagu see, mis reklaamitakse välja, mis puudutab võib-olla naiste riideid, et see oli päris naljakas oli, et tõenäoliselt tõesti kui hakata analoogseid asju Hiinast tellima, siis võib jah selliseid asju juhtuda..

AA: Aga mis sa arvad, et mida nagu probleemide ennetamiseks niiöelda juba enne teha saab?

M42: Vaat see ongi, et pigem jätta sellised asjad ostmata internetist, et seal on mingid asjad, mida sa pead nagu käega puutama ja selga proovima.

AA: Mis asjad siis?

M42: No ala riided, kingad. Jah.

AA: Kas sa siis teadlikult väldid ka?

M42: Nüüd küll jah, peale mõningaid halbasid kogemusi. Ütleme, et ma korra olen ostnud mingid teksapüksid, mis olid lootusetult koledad ja vale suurusega ja aga seal ei olnud isegi.. hind oli nii väike, et ei olnud isegi mõtet vaielda.

AA: Sa ei saatnud tagasi siis?

M42: Ei.

AA: Ise olid süüdi siis või?

M42: Seal olin küll ise süüdi.

AA: Okei. Kas sinu jaoks on muidu vahet ka, kas müüja on eraisik või juriidiline isik, firma?

M42: Üldiselt ma pigem eelistan juriidilist isikut.

AA: Miks nii?

M42: See tagab nagu mingid.. neil on nagu.. ma mõtlen kas ma olen eraisikult.. Tegelt no muidugi osta.ee, seal ma ikka ostan ka eraisikute käest, mida iganes vaja.

AA: Näiteks?

M42: Ka jälle mingeid kunstiteoseid või raamatuid või seal on ka nagu eraisikud, kes neid müüvad seal. Et kui ta on jällegi mingisugune sait, mis seda reguleerib onju, nagu osta.ee või siis eBay, siis ei ole ju tegelikult vahet kas osta eraisiku või juriidilise isiku käest. Et noh eraisikud ei saagi sulle otseselt ISE müüa üldjuhul läbi interneti, nad peavadki kasutama mingit keskkonda.

AA: Aga ühesõnaga ma saan aru, et sa eelistad pigem firmasid?

M42: Paljud inimesed seal osta.ee-s tegelevad näiteks sellega, et tellivad Hiinast mingisugust kräppi ja müüvad siis nagu edasi. No oleneb tegelt, kui on mingi eraisik, kes müüks mingeid lähedaid maale näiteks.. ma ei välistaks, aga kahjuks ei leia üles neid eraisikuid.

AA: Aga sa tavaliselt, kas sa nagu enne ostu sooritamist oled uurinud ka müüja kausta?

M42: Jah.

AA: Kuidas? Kirjelda.

M42: Kui ma võtan osta.ee, siis ma ikkagi vaatan võib-olla selle reitingu üle, et seal on ka mingisugune hindamissüsteem, et negatiivne ja positiivne tagasiside, et kui ikka on..jah, kui on mingid halvad tagasisided. Ei olegi vist sattunud ette ühtegi sellist.

AA: Aga sa kasutad siis selle saidi võimalusi?

M42: Jah, aga kui kuskilt tuleb ka eraisiku nimi, siis ma tõenäoliselt ka üritan leida ta kohta mingit infot guugeldades.

AA: Oled teinud seda?

M42: Ma ei mäletagi, ostude puhul vist... Vist ühel juhul isegi olen ja selgus, et oligi mingi kahtlase taustaga inimene.

AA: Ja siis jätsid ära...?

M42: Ei, ma ostsin ära, sest hind oli hea. Et jah.

AA: Jällegi ma saan aru, et hind on see, mis paneb riskima?

M42: Siin vist oli tegemist mingi juhtumiga, kus oli mingi.. ka mingi, tõenäoliselt ka mingi kunstiteos ja mul tekkis tunne, et see klient ise müüb varikontolt nagu *push*-ib hinda üles ja siis ma tegin vastava kaebuse selle kohta osta.ee-le ja selgus, et see ongi tõsi, aga see vist ei viinud kuskile välja aga ühe asja.. nad müüsid erinevaid asju, ühe asja mul õnnestus vist enne osta, kui nad taipasid seda *push*-ida neilt ära osta, aga siis ma hakkasin nagu huvi pärast uurima ja siis oli internetist leides küllaltki palju infot nende kohta aga vot.. eraisikutelt välismaalt, võib-olla olen Rootsist ostanud ala oksjonisaitidelt jälle mingit graafikat või mingeid kunstiteoseid, seal ei ole mingeid probleeme olnud.

AA: Aga sinu teadmiste järgi.. kas sul on nagu samasugused õigused laienevad sulle, kui sa ostad eraisikult või firmalt?

M42: Pole aimugi. Ma eeldan, et... Kui sa praegu lambist ma ütleks, et võib-olla.. tegelt ma ei tea. Ma eeldan, et firma käest võiks olla lihtsam tagasi nõuda vist kui eraisikult, et.

AA: Aga kui sa mõtled üldse õigustele, siis kas sa oskad niimoodi peast öelda, mis õigused sul ÜLDSE võiksid olla, kui sa e-kauplusest midagi tellid?

M42: No ma arvan, et seal on .. tõenäoliselt väga suured erinevused, kas see on nagu EU või mitte-EU, et ma eeldan, et EU-s on mingi uute asjade puhul tõenäoliselt mingi garantii.. kuni 2 aastat.

AA: Kõikidel asjadel?

M42: Ma pole nagu väga juurelnud, aga ma eeldan, et see on, et tegelikult ma mõtlen, et vist kingadele kas on tavapoest ostes vähemalt on 6 aastat ju garantii või on 2 aastat.. Sa tead või?

AA: Ma ei saa sulle vastata

M42: Ühesõnaga ma arvan, et... las ma mõtlen. Ilmselt samad tingimused, mis poest ostes. Et sul on mingi aeg tagastada neid... taganeda oma ostust, mis võib küll jube keeruliseks osutuda seoses sellega, et selle transpordi pead vist ise maksma.

AA: Aga mis sa arvad kaua see aeg on, mil sa võid tagastada?

M42: Ma ei tea (naer). Ei ma arvan, et kas ta ei ole vist mingi kaks nädalat? Ma ei ole süvenenud tegelikult.

AA: Okei. Aga kust su üldse selle valla teadmised pärinevad? E-kaubanduse alaste õiguste teadmised?

M42: Ma arvan, et võib-olla kuskilt on silma jäänud ajakirjandusest. Aga ma ei ole küll neid seadusepügalaid läbi lugenud, ma eeldan tegelikult, et ka müüvatel lehekülgedel on need seadused kuskil väikeses kirjas, kirjas.

AA: Oled lugenud ka?

M42: Ei ole.

AA: Mis sa arvad, kas sul on mingid kohustused ka kui sa tellid e-poest?

M42: Mul on tõenäoliselt kohustus..... Ei ole mingeid kohustusi... Tõenäoliselt ma pean maksma raha ära. Aga samas ma võin enne raha maksmist nagu.. Okei kui me räägime neist oksjonitest, kus ma ostan, siis seal on mul kohustus ikkagi see ära maksta nende asjade eest, aga seal ei või ma jällegi taganeda sellest ostust või juhul kui ma lihtsalt ignoreerin seda, siis ma kaotan oma ostjaõigused või üldse oma konto, kui ma lihtsalt jätan ostma.

AA: Aga me rääkisime enne kaupade tagasisaatmisest, mida sina teinud ei ole..

M42: Ei ole jah..

AA:... aga mis sa arvad, mis põhjus sul üldse peab olema, et sa kauba saaks tagasi saata?

M42: Tõenäoliselt mingi tootjapoolne defekt. Ma kardan, et mingi vale suurus ei kvalifitseeru selle alla.

AA: Aga kui sulle niisama ei meeldi toode?

M42: Aga vist ikka võib. Kuskil nagu tagaajus käib mul see loobumise, ostust tagamise õigus nagu.. et selline asi on olemas, aga kahjuks ei ole rakendanud.

AA: Aga tead sa äkki, mis juhul sa kindlasti ei saa kaupa tagasi saata?

M42: Ma arvan, et siis kui ma olen juba seda kasutanud.

AA: Aga kaua sul aega kaebust esitada on selle müüja kohta?

M42: Aga.. tõenäoliselt ma eeldan jällegi, et seal on suured erinevused , kas see on EU.. ma millegipärast arvan, et see mitte-EU on hoopis teiste regulatsioonidega, et see on puhtalt selle ostukeskkonna reguleeritud asi, aga et arvestades seda, kuidas EU-s on kõik reguleeritud, siis... siis.. mis see küsimus oligi?

AA: Et mis sa arvad kaua sa võid pretensiooni või nagu kaebust esitada?

M42: Mhmh.. no EU-st rääkides, siis ma arvan, et mul on õigus.... noh...mmm. 6 kuud? Ma jään praegu kahtlen 2 nädala ja 6 kuu vahel. Tegelt ma ei tea. Mingisugune aeg on.

AA: Ma saan õigesti aru, et sa ostad hästi aktiivselt aga sa nagu ei ole ise väga uurinud?

M42: Ma ei ole väga süvenenud jah, et...

AA: Miks?

M42: Väga halvad kogemused puuduvad, et pigem et jah selle olen selgeks teinud, et need oksjonimajade reeglid, et millised on need kaitsed, mis seda just originaalsust puudutavad, et .. et jah.. Kuigi jah ma ei tea kaua mul on aega veenduda selles originaalsuses, ma eeldan ikka, et seal on mingi vähemalt aasta, mille jooksu ma võin selle maali, kui selgub, et ta on võltsing või mitte originaal, et selle tagasi saata.

AA: Aga kas sa tead kelle poole üldse pöörduda, kui sul mingi probleem tekib Eestis?

M42: Tarbijakaitse.

AA: Oled pöördunud?

M42: Ma ei ole pöördunud, aga ma usun nende võimesse abistada.

AA: Okei ostmisest oleme vist enam-vähem kõik ära rääkinud, aga kas sa müünud ka midagi oled internetis?

M42: Jaa.

AA: Kirjelda.

M42: Ma kasutan palju osta.ee-d, et....et, et põhimõtteliselt mingi hetk kui ma tegin remonti kodus, siis ma kasutasin seda sõna otseses mõttes nagu prügikastina, et kõik

mis üle jäi ja mida ma ei viitsinud ise prügikasti äärde viia, panin ülesse ja kui hind oli 10 senti... no kõik panin selle 10-sendisele oksjonile ja kõik asjad osteti ära ka.. no tõenäoliselt olid ikka head asjad ka. No ala mingi vana kraanikauss, vana .. no igast vanad asjad, mis tegelikult olid nagu prügikasti äärde viimiseks liiga suured ja mille eest peab tõenäoliselt ka maksma, aga igale asjale leidus ostja. Selles suhtes on mul väga hea kogemus.

AA: Aga müümiskogemus, kuidas see oli?

M42: Noh see nagu... eks seal juhtub ka igast asju, et mõni ostja nagu.. loobub või, mõni hakkab seal ..No näiteks mingist vanast madratsist oli vaja lahti saada, seda ei saa nagu elu sees eks prügikasti äärde viia ja keegi soovis seda osta ja isegi vist mingi 20€-ga ja siis hakkab küsima, et kas saaksite selle mulle postiga saata mulle Kohtla-Järvele, et siis...

AA: Kuidas see lahenes siis?

M42: Et ütlesin et ei et noh võin teile kulleriga saata, aga siis see läheb tõenäoliselt mingi 100€ maksma ja siis see inimene loobus ja siis ma lasin tal selle oksjonitasu kinni maksta ja keegi ostis selle pärast 25€-ga ära, tuli ise järgi, et selles suhtes et oli..

AA: Aga teie jaoks oli see ülespanemise vaev siis..?

M42: See käib ju lihtsalt, aegajalt, et mul käib see hooti, et kui vahel tahan vanadest asjadest lahti saada, siis ma teen päris palju oksjoneid ja vahepeal müün siis ka oma hobisid, et kunsti niiöelda. Pilte millest ma olen tüdinenud ja mida kuskil päris oksjonil ei saa müüa, et neid on osta.ee-s väga hea müüa.

AA: Ma saan õigesti aru, et sa siis täiesti propageerid seda enda isiklike asjade müümist..?

M42: Absoluutselt, et kindlasti peaks igal asjal on mingi ... inimene, kellel teda vaja on, on olemas.

AA: Aga aitäh, ma loodan, et sul ei olnud väga igav.

M42: Ei ei, väga huvitav-väga huvitav. Ma pean nüüd hakkama oma õigustele tähelepanu pöörama hakkama.

Lisa 5.5 M47_1 transkriptsioon

AA: Aitäh, et olid nõus minuga kohtuma. Kas ma võin sind sinatada?

M47: (noogutab)

AA: See ei jää peale. Proovi ikka häälega vastata.

M47: Mhmh.

AA: Küsin sinult nüüd erinevaid küsimusi seoses sinu internetis ostlemisega. Vasta vabalt. Siin ei ole õigeid ega valesid vastuseid, tahan rohkem teada just sinu igapäevasest käitumisest. Kuna sa nõusoleku vormi juba allkirjastasid, siis võib vist intervjuuga alata. Võib?

M47: Mhmh.

AA: Nii. Alustuseks võiksid mulle vabas vormis kirjeldada, milline e-ostja sa oled.

M47: Mhmh (naerab). Raske kirjeldada. Mis sind täpselt huvitab?

AA: Noh, et mis saitidel sa ostled ja mida sa peamiselt tellid ja kui tihti ja?

M47: Olen peamiselt Ebay saidi niiöelda külastaja või ostja. Ma ei mäleta, olen vist mingeid asju ostnud krediitkaardiga ka midagi, aga üldiselt ikka Ebay.

AA: Külastaja.. et sa käid nagu niisama ka saitidel ilma, et sa ostaks?

M47: Jah, loomulikult. Ma tahan olla kursis sellega, mida müüakse. Mida pakutakse.

AA: Sa ei ole siis emotsionaalne ostja?

M47: Nii ja naa. Ma püüan. Ma tean, et ma olen suhteliselt emotsionaalne ja siis ma püüan teadlikult seda tagasi hoida, selle jaoks on just see, et ma ei osta kohe midagi, vaid ma panen ta sinna niiöelda *watch-listi*, et stop stopp stopp, et vaatame natukene ringi veel, aga kui mingi aja pärast mul uuesti ennast meelde tuleb, siis tead teinekord tekib, et ega ma ei ole vahepeal ikkagi midagi vaadanud, et ma tahtsin küll uurida midagi, aga ma ei ole uurinud, et ilmselt ma siis täna ikkagi ei osta, et järelikult mul ikkagi ei ole seda võib-olla vaja seda üldse või teine asi et kui siis väga palju on selliseid asju, mida võiks üldse ostmata jätta. Et tegelikult ei ole seda asja vaja, aga kui sa endale müüd seda, kui sa vaatad seda, siis opaa esimese emotsiooniga vaatad, et opaa see on väga huvitav asi, väga hea hinnaga ja mul oleks täpselt võib-olla

kasutust sellele, siis pead tegelikult hoo maha võtma, et korra ümber mõtlema, et kas mul tegelikult seda vaja on, sest ega noh tegelikult raha tegelikult liiast pole, et kulutada tühja-tähja peale, kuigi see risk on suhteliselt suur, et ostad mingi asja, millel on selline emotsionaalne esialgne vau tekib ja siis.

AA: On sul mingit näidet ka tuua, et oled ostnud midagi emotsiooni pealt?

M47: No on ikka.

AA. No mida näiteks?

M47: Eino emotsiooni pealt tegelikult ei ole ostnud, aga olen ostnud mingeid selliseid asju, mida ma olen mõelnud, et mul siiamaani mul kapis, riiulis kuskil. Näiteks sea- ja linnupeleti. (naer). No seda tegelikult mingil hetkel oli vaja, aga siis selleks ajaks kui ta kohale jõudis, ei olnud mul teda enam füüsiliselt ei olnud teda vaja ja nüüd on ta mul baarikapis.

AA: Mida sa siis üldiselt peamiselt tellid, kas sa oskad kuidagi kategoriseerida, et mis on need tootekategooriad, mis sa tellid?

M47: Kategooriatesse ma isegi ei laskuks, ma telliks seda, mida mul võimalik märgatavalt soodsamalt läbi interneti saada, suhteliselt ütleme väikese riskiga, et midagi mul ei ole kohe täna või homme vaja, et mul on aega seda asja oodata, mul on sellised planeeritud ostud, mida ma olen võib-olla mõelnud, et mul võiks vaja minna, et samas on see garantii teema on oluline, et kui see asi on ikka selline, et noh väga hea näide on see fotoaparaat, et mida ma siin olen vaadanud pikemat aega, et seal on nagu väga mitmeid aspekte, mispärast ma seda siiamaani ostnud ei ole. Esimene asi muidugi, et see on kallis, mul ei ole seda raha võib-olla kohe võtta, et kuigi ma nüüd ütleme olen uurinud, et e-poest oleks mul võimalik osta samasugune asi no ütleme nii *circa* 600-700 eurot odavamalt. Fotoaparaat. Et asi on ikkagi suhteliselt kallis, kas maksta selle eest kohalikus poes 2800 või internetist ostes mingi 2100 või 2200 eurot, et see on nagu selline *risky business*, sellist asja ikkagi osta. Teine asi on muidugi see garantii, et see loomulikult peaks olema garantii kaks aastat, aga kui temaga realselt ikkagi mingi jama on, ma ei mõtle kohe peale seda ostmist, et mingi viga on küljes, et siis oleks nagu lihtsam asju ajada kui mingisuguse aja jooksul, et kuidas see maailma, üle maailma garantiid kehtivad, et seal võib tekkida probleeme, et mul on lihtne minna siin ju selle inimese juurde, kes mulle müüs, selle sama firma juurde.

Eeldatavasti see firma on ikkagi alles selle aja jooksul, et ametliku maaletooja juurde ja siis ma loodan, et ma saan oma probleemid lahendatud, aga juba siis kui ma olen ostnud selle kuskilt mingilt saidilt täiesti suvalise koha pealt, siis ma enam oma garantiides kindel ei saa kuidagi olla.

AA: Aga nagu sa praegu ütlesid, et sa ostad peamiselt neid asju, mida sa saad tunduvalt odavamalt, aga kui sa mõtled tooted kui sellised, siis mis laadi tooteid sa ostad? Nagu ütleme lihtinimesele.

M47: Ma ei välistaks ühtegi kategooriat..

AA: Mida sa oled tellinud?

M47: No siamaani olen tellinud igasuguseid tehnika ja elektroonikavidinaid. Need on nagu selline kategooria, et süüa ma ei ole just netist ostnud.

AA: Aga oksjonid või otse, kumba eelistad?

M47: No mõlemad on okei. Oksjoniga on see lihtne teema, et oksjoniga on lihtsalt võimalik saada paremat hinda kui nüüd selle peale välja minna, et kui sa enda jaoks oled kindlaks teinud palju sa oled nõus selle asja eest maksma, et kui sa tead üldist turuseisu, mis selle asja hind võiks olla poes ja kas ma lähen nüüd siin poodi, et kas seda asja siin üldse müüakse ja teine asi palju ta siin maksab ja siis teine variant, et mis on netis mis toimub, et palju on selle asja hind netis, et palju ma sealt võidan.

AA: Sa ostad siis palju selliseid asju, mida võib-olla Eestis üldse ei müüda või?

M47: Seda ka jah. No näiteks autokaamera, mis ma ostsin, seda üldse Eestis ei müüda. Ma leidsin selle lihtsalt hakkasin otsima analooge igasuguseid et igasuguseid variante, et Lõuna-Koreas neid tehakse. Kohalik riigifirma, iseenesest nagu tootja taust oli kõva, et riigi toel tehakse asju seal ja parameetrite järgi vaatasin, et minu parameetrite järgi see asi mulle sobib, kuigi teda üldse Eestisse ei ole.. ma olen võib-olla üldse esimene inimene, kes Eestis ostis, sest sellel kaameral on üks lisavidin, et saab telefoniga nagu ühendada ja seda müüakse nagu või nagu tasuta saab alla laadida näiteks sellest Play poest ja kui ma tahtsin seda laadima hakata, siis tuli kiri, et teie riigis seda ei saa kasutada ja siis ma suhtlesin selle sama müüjaga, tootjaga ja siis ta lubas, et jaa noh me nüüd hakkame organiseerima, et siis saab Eestis ka seda

kasutada, et ilmselt ma arvan et keegi teine ei ole seda ostnud enne sellepärast, et muidu oleks see juba enne lahendatud.

AA: Aga need riigid, siis kust peamiselt su kaup tuleb on..?

M47: Aasia - Hong Kong, Hiina.

AA: See on su teadlik valik?

M47: See on ilmselt niiöelda müüjate teadlik valik, kuidas nad suudavad oma kaupa paremini müüja, et esiteks tootmine on seal nagunii, seal on odavam hind. Teine asi on see, et ilmselt see Hiina riik vist maksab peale selle transpordi eest, et väga enamjaolt on need asjad 0 transpordikuluga või suhteliselt väikese kuluga, et see on määrav. Tegelikult ikka kui kaup, mida ma tavalisel ostan, ei ole väga kallis kaup, ja kui see transpordikulu on pool sellest hinnast, siis mul pigem jääb ostmata.

AA: Aga mingitel muudel e-poodidest, Eesti, Euroopa poodidest?

M47: Ma olen vaadanud, aga ütleme et nii usaldusväärse küsimus. Väga palju minu arust need poed on kahtlased, et olen läinud selle peale välja, et asi oleks kindel, suhteliselt, niivõrd-kuivõrd.

AA: Kui tihti sa siis ostad sealt Ebayst?

M47: Viimase aasta jooksul võib-olla korra-kaks kuus.

AA: Päris tihti. Kuidas sa üldse otsustad, et mida osta nüüd päris poest ja mida sealt Ebayst?

M47: Väga lihtne. Et kui ma midagi tahan saada, siis ma vaatan seda päris poes ja siis vaatan kohe paralleelselt, kas seda on võimalik ka Ebayst osta, siis selgub tõde, et kas tasub osta Ebayst või võib ka kohalikust poest vaadata.

AA: Et määravaks saab siis hind või?

M47: Mitte alati ilmselt, näiteks praegu oli üks vidin mille ma oleks tegelikult võinud osta ka kohalikust poest, hinnavähe oli väga väike. Aga see ostmise mõnu jääb ära siis ütleme, et Ebayst siis pead ootama 2-3 nädalat.

AA: Aga lisaks ootamisele kas sinu arust on veel mingeid miinuseid sellel e-poest ostlemisel?

M47: No selge miinus on see, et ei saa käega katsuda, et noh pildi pealt võivad asjad ilusad olla, aga kui reaalselt ei saa proovida selga, kas mahub või mis materjal see täpselt on, et see on nagu puudu.

AA: Tuleb veel midagi meelde või, mis sinu arust puudu jääb?

M47: No see on see ostmise protsess ise, et see on nagu mõnes mõttes nagu protsess, et sa ei pea lihtsalt aega raiskama selle poodi minekule, et sa võid teha ka seda täiesti suvalisel hetkel, lihtsalt väga lihtne on, võtad telefoni, teed paar pöidlaliigutust ja ongi korras.

AA: Sa kasutad peamiselt ostmiseks telefoni või?

M47: Jah

AA: Aga noh nendele miinustele lisaks, mis sinu arust siis peamised plussid on, et miks sa eelistad nagu e-poest ostmist?

M47: Noh need ongi plussid, et ma ei pea poodi minema ja saan täiesti suvalisel ajahetkel otsustada, et mul on seda asja vaja, siis ma saan teha mingi valiku, ma ei pea käima seitsmes poes, vaid käin mingi ühe või kahe saidi peal võib-olla, et noh mingit ülevaadet saada. Või teine variant on see, et lähed täitsa avantüüri peale välja, et ostad mingi sellise asja, mida ise on ka huvitav saada, et noh ei teagi pärast, mis kvaliteet, aga noh ilmselt on see siis juba hinna teema, et sellise raha eest võib ju proovida ka.

AA: Et siis mingi üllatusfaktor või?

M47: Ei no mingi kvaliteedi ja siis mida sa ostad, et sa ei pruugi seda täpselt ette kujutada, aga kui see summa on piisavalt väike, et võtta riski, et siis võib proovida, et see on ka nagu siuke huvitav.

Internetis müümine

AA: Okei, ostmisest oleme me rääkinud, aga kas sa midagi internetis ise müünud ka oled?

M47: Ei ole.

AA: Aga kuidas sa suhtud nendesse inimestesse, kes näiteks oma isiklikke asju müüvad internetis?

M47: Positiivselt. Miks mitte? Kui midagi on üle, võib ju täitsa rahulikult müüa.

AA: Aga sa oled ostnud ka mingitelt, noh näiteks kasutatud asju?

M47: Ega vist ei ole kui aus olla.

AA: Et sa ostad, siis ainult uusi asi?

M47: Aa vot mul tuli meelde, et osta.ee kaudu olen ka mingi oksjoni teema, et seal oli mingi.. Noh see pole otseselt internetimüük tegelikult eks.

AA: No ikka on ju..?

M47: See on internetioksjon, aga noh see ostuprotsess nägi välja niimoodi, et pidin selle müüjaga kokku saama, siis reaalselt maksin talle rahas.

AA: Mis sa ostsid siis niimoodi?

M47: Mõttetu asja, mida mul siiamaani pole vaja läinud? Ühesõnaga selle välguorja, mis ei tööta lihtsalt.

AA: Kas sa midagi ei teinud selle probleemi lahendamiseks?

M47: Kuna ta oli nii odav, siis ilmselt mitte. Tähendab ta töötas ütleme... aga selleks otstarbeks, selle välgu peal ta ei töötanud, aga nagu mingi teise kaasaegse välgu peal ta töötas ütleme, noh selles mõttes on 50:50, et noh ta nagu ei saa väita, et see oleks praak olnud, aga see oli lihtsalt selline minule sobimatu.

AA: Okei.. Aga kuidas sa tavaliselt.. Okei sa enne vist ütlesid, et sa enam-vähem ostad ainult ühel saidilt...

M47: Noh enamalt jaolt jah.

AA: .aga kas ühesõnaga sinu puhul ei saa rääkida sellest, et kuidas sa tavaliselt jõuad selle saidini, kust sa ostad, et kas sa võrdled..?

M47: Pigem on vastupidi, et see sait on mul see koht, kust ma vaatan neid asju, mida ma tahaks mujalt osta. Ma ei käi erinevate saitide peal, kuna ma olen seal registreeritud, seal süsteem on kindel, ma tean mis moodi asjad käivad, minu jaoks turvaliselt, et siis on see nagu üks sait minule nii-öelda poest ostmise alternatiiv, aga ma ei välistaks ka mingit Amazoni või midagi muud, aga noh ilmselt on teema see, et

saatmiskulu on nagu tavaliselt kõige määravam, mis selle asja tegelikult mõttetuks teeb, teatud asjade jaoks.

AA: Kas sa siis enamasti valid neid saite, kus on saatmiskulu siis tasuta?

M47: Enamalt jaolt püüan jah, aga eks nad on enamalt jaolt kõik Hiina saidid, kust nad tulevad, kus on ilma tasuta. USA-st oleks väga palju osta aga sealt läheb saatmiskulud nii mõttetuks, et sama palju kui see asi maksab, maksab saatmiskulu või teinekord isegi rohkem, et siis nagu kaob mõte ära.

AA: Aga oled ostnud USA-st ka?

M47: Kui ma nüüd järgi mõtlen, siis ma vist pole. Ma olen hakanud, sealt oleks..tahaks osta sealt, aga väga paljud USA saidid ei müü üldse ütleme, et Euroopasse või kuhugi sellisesse kohta nagu Eesti ja teine asi, et seal on nagu tundmatus, et seal on esiteks saatmiskulu suhteliselt kõrge pluss veel on igasugused tolli ja mingid sellised kulud, mis on ette prognoosimata, need on suhteliselt tumedad, sinna peidetud, et võib juhtuda, et kui ma selle kauba siin kätte saan, siis ma peaks maksma selle eest rohkem raha kui võib-olla kohalikus poes selle eest maksaks, et see on selline risky business, et ma pole seda teinud.

AA: Aga kui selle sama see ostu.. et sa siis ostad tavaliselt ainult ühelt saidilt, aga nagu sealt uurid välja ka, mis sa ostad või tuleb see soov kuskil mujal ja siis ostad sealt Ebayst või?

M47: Täiesti suvaliselt. Teinekord on niimoodi lihtsalt, et mul on mingi soov mida ma osta tahan, lähen sinna saidi peale, leian selle eseme näiteks. Üks asi näiteks, mis mulle isegi nagu sobiks, et vaatan et täitsa normaalne hind, normaalne müüja, saatmiskulu on väike või ei ole üldse ja siis ma lähen tavaliselt ma lähen vaatan, mida see müüja veel müüb ja siis võib juhtuda niimoodi, et ma ostan veel midagi, mida see müüja müüb, aga mida mul võib-olla alguses polnud mõtetki, et ma midagi sellist tahaks osta või mul oleks vaja, aga noh seal on mingid erinevad variandid, miks ma seda osta.

AA: Ehk siis sa alati ei lähe sinna saidile mõttega, et sa ostad selle asja, mille sa lõpuks ostad?

M47: Jah, täpselt.

AA: Okei ma sain aru, et su meelisostukoht on Ebay? Nüüd väikene näidis, et kas sa käid seal USA Ebays või UK Ebays?

M47: Vahepeal oli üldse nagu segadus, et ta suunas mind USA saidile, et ma alguses määrasin, otsisin USA-st asju aga ma ei saanud USA teemast lahti ja ta pakkus mulle ainult USA-t esmajärjekorras ja ma lõpuks ikkagi üritasin arvuti kaudu teha mingeid *setting*-uid ja lõpuks ma olen ikkagi UK omas.

AA: Okei, Ühesõnaga mul on ülesanne sulle, et näita mulle lihtsalt, ma teen paar märget ja vaatan kuidas sa käitud, mine Ebaysse eks võinoh kuna su lemmikсайт on Ebay ja siis näita mulle, kuidas su tüüpiline ostmisprotsess välja näeb ja kommenteeri ise kõva häälega, selgita mida sa teed. Et sul on Ebay ees.

M47: Kõige lihtsam on minna otsingusse lihtsalt.

AA: Et alustad tavaliselt sealt?

M47: Põhimõtteliselt, see on nagu kõige lihtsam.

AA: Ühesõnaga kommenteeri täpselt nii nagu sa teeksid praegu tavalist ja lihtsalt kõva häälega räägiksid, mis mõtted sul peas on ja kommenteeri mis sa teed.

M47: Kui ma tean, et mul on mingi konkreetne soov, noh ma näiteks tahan osta Canoni fotoaparaati, siis ma trükingi sinna sisse võimalikult detailse selle asja nime, et noh mitte saada sealt mingeid kuradi miljon varianti, vastet sellele. Näiteks EOS 5 D mark 3, MK3 (*Kirjutab otsingusse sisse EOS 5D MK3*) ja siit ta pakub välja näiteks digitaalsete kaamerate seas (*valib in digital cameras*) ja siis ma lähen siit edasi. No muidugi tegelikult noh need osa variandid on ka erinevalt kirjutatud, mina kirjutasin praegu mk3 aga siin on ka variant mk nagu kreeka tähtedega, kreeka kolm. Üldiselt need otsingud on ikka üldiselt, et siit tavalisel tuleks täpsustada, et siin ta annab ikka vastavalt, olenevalt sellest, et siin on väga paljud pannud mingeid märksõnu on pandud mingi terve igasugune rivi, et tema müüdud asi tuleks sealt iga märksõna alt välja, et siit tuleb ka väga palju sellist kräppi, mida ma tegelikult ei tahaks näha selle peale, et siin on võimalik panna, et noh täpsustada, et saada täpselt selline list nagu ma tahan eks. Et ma tegelikult ei välistaks ikkagi otseselt, et üritaks võimalikult vähe välistada, mis vähegi on, aga... Ütleme et fotoaparaadi puhul on raske teema, et siin

on tavaline, et peidetud kulud on ikkagi sees, et noh niiöelda igasugused tolli või käibemaks on seal kuskile ära peidetud, et ei pruugi olla see päris tõene asi. Ma ei tea siin näitab, et kolm tulemust, ma ei teagi kuidas see võimalik on (*Viitab otsingutulemustele, kus on ainult kolm kaamerat*). Üks asi miks UK on täitsa OK, on see, et seal on vähemalt, tähendab EL, et siit saad vähemalt teada, et kui mingid maksud on siis, peaksid olema need juba seal hinna sees, aga kui tellida näiteks kuskilt Hong Kongist või USA-st, siis need maksud on veel kuskil teadmata, et need tulevad alles kui EL-i jõuab, aga siin nagu osa variante peab ikka vaatama, kus kohas see reaalselt eksporditakse see asi, näiteks siin on kirjas, et “*Item in UK*” (*näitab ühele kaamerale*), see tähendab, et ma eeldan, et selle hinna sees on nüüd ütleme kõik maksud, et siis ma saan siit teada, et siin on näiteks 20 naela on postitasu pluss kaamera hind on siis ütleme 1670 naela pluss 20 naela, et väga lihtne, ma saan sellest lõpphinnast nagu ülevaate.

AA: Näita nüüd nagu lõpuni, et sa nüüd valisid midagi välja ja.

M47: No ütleme, et ma valin selle kaamera välja ja noh rohkem siin on kõik standard ju, siin pole mingeid erilisi variante eks. Noh ma vaatan seda müüjat, eks vaatan mis see müüja, mida müüjast räägitakse, et kas on nagu..ma vaatan et seda on 122 tükki müüdnud eksole, et oleks usaldusväärne. Vaatan, et müüja on getdigital, et 53 000 vidinat müünud.. Võin minna vaadata näiteks seda müüja informatsiooni. Noh ülekaalukalt on siiski kõik positiivne vastukaja, 49 neutraalselt, 59 negatiivset, et noh see on iseenesest okei, et noh müüja seisukohalt tundub, et mul pretensioone ei ole (*Vaatab müüja infot*). No vaatan, et selle asja, mis et ma ei eelda, et ma tean, mida ma ostan, et kas on ikka mark 3, et kas ta on ikka uus, et noh niuksed asjad on ka ikka ja tavaliselt teen ikka niimoodi, et esimese laksuga kui mul tekib mingi ostuhuvi, siis ma panen ta, et ma ei osta kohe, vaid panen *watch*, siis mul on aega natukene seedida, et teinekord on emotsionaalselt nagu tekib see teema, et ostad mingi asja ära aga tegelikult seda sama asja on võimalik soodsamalt või mingitel parematel TINGIMUSTEL saada, et ma jätan endale nagu mõtte...et ei tekiks seda emotsionaalset laksu kohe ära, et noh panen.. ma ei teagi kus see siin on, mul on telefonis nagu lihtsam neid asju teha, et panen ta jälgimise alla niiöelda. Ja siis kui ta on mul seedinud seal mingi aeg, et siis ma lõpuks otsustan, mis ma teen temaga.

AA: Osta nüüd.

M47: Eeeee....

AA: No enne maksmist võid *cancel*-dada.

M47: No see pole esiteks sisse logitud praegu.

AA: On.

M47: Ostan sulle jah? Ma tegelikult siit ei oska sulle seda..Ma võiks sulle telefonist palju paremini näidata, sest ma tegelikult seda arvuti süsteemi nagu..

AA: No näita telefonis.

M47: Siin on mul lihtne praegu näiteks, *my Ebay (klikib My Ebay ikoonil)*, kus on nagu mida ma vaatan, mida ma ostan ja mida ma siin müün ja noh tavaliselt ma ei ole midagi müünud, et siin ma olen jälginud, et kui midagi huvitav näen, siis ma panen *watch*. Ma ei viitsi hetkel otsustada, ega mõelda, mis ma temaga teen, kui mul tekib mingi kuklas selline tunne, et mul võiks seda vaja minna, et võiks olla huvitav pakkumine või midagi, siis ma panen *watch*. No näiteks täna, *watch*-isin seda (*Näitab mingile pikksilmale*). Ma ei tea mis asi see tegelikult on, hind on.. No ütleme selles mõttes, et mis kvaliteediga, mul põhimõtteliselt läheks sellist asja vaja, noh, ta võiks olla mul. Noh sellise raha eest.

AA: Mis asi on see on?

M47: See on vaatetoru. Et siin on sellised põhiparameetrid, mis on nagu ära toodud, on kirjas, aga siin on see teema, et see on mingi täiesti tundmatu firma, ma ei tea sellest mitte midagi, tähendab, see küll näeb väga sarnane sellele välja mida.. tähendab, see on selle sarnane ese, mida ma tahaks osta võib-olla, hind on väga OK, sest et ma tean, et need vaatetorud seal kvaliteetsed maksavad, et võta siin komakohtadelt see kaks kohta edasi.. et iseenesest, kui see.. mul pole väga kõrgeid nõudmisi sellele, et ütleme, see iseenesest niiõelda brändita toode isegi sobiks ja ma olen ta lihtsalt pannud *watch*, et kui mul tekib mingi tuju või tahtmine, et leian veel midagi, siis mul on alati võimalik seda teha ja vaadata ja et ütleme, et siin on selle hind 20 eurot + 4 eurot on saatmiskulu ja ütleme, et 24 eurot on ka selline niiõelda täiesti talutav piir, et kui see juhtub olema ka niiõelda selline toode, mida mul tegelikult ütleme noh, ei vasta mu kõige parematele ootustele, et siis ei ole ka väga kahju, et läks natukene mööda, et põhimõtteliselt ma nutma ei hakka selle peale, kuigi

noh siin on ka see variant, et see *Money Back* garantii või siis vahetuse või tagasisaatmise variant on ka olemas, et see on nüüd oksjon, et see on see *place bid*. Mina ta panin ta lihtsalt vaatluse alla, et neli päeva ja 22 tundi on lõpptähtajani, ma isegi ei pannud mitte ühtegi seda, ei teinud ühtegi pakkumist, et ta tuleb mulle ise nagooni mingi aja pärast meelde, et sul see asi mida sa vaatad hakkab lõppema, et mis sa teed ja siis ma tavaliselt otsustan, et selle aja jooksul jõuan ma tavaliselt veel vaadata paari sellist analoogset asja. Mul nagu selles mõttes pole praegu ühtegi sellist..mingit sellist sündi, et ma nüüd peaks seda ostma või et mul oleks kindlasti vaja, et ma lihtsalt huvi pärast vaatan mis juhtub, mis selle hinnaga juhtub, 20 euro eest oleks ma nõus ostma kohe, aga noh see on nüüd oksjon hetkel. Ma vaatan, et huvi on väike, 0 pakkumist on tehtud, ma tean, et ma olen neid nüüd poes käinud vaatamas ütleme analoogseid asju on jäänud silma, mida ma olen näppinud üks, ma umbes kujutaks ette, mis see võiks olla, kuigi nüüd ütleme siin..no tavaliselt on see ka teema, et ütleme, et siin on see koht, kus vaadata et *item description* on kõige olulisem muidugi, et siin on rohkem pilte, mingit juttu ja tavaline teema on see, et kui siin ikka mitte midagi ei räägita selle kohta, et siis on selline kahtlane teema, et kui sa täpselt kindel pole, et ma olen katsunud seda sama konkreetset asja, et ma tean, et see on täpselt see sama bränd ja see asi, et siin on nagu lihtsam, aga tavaliselt on siit saab nagu ülevaate, et siis pead nagu kaine meelega mõtlema, et mida nad siin räägivad, et oleks nagu mingi võrdlusmoment (*Vaatab tootekirjeldust ja pilti*). Noh siin nüüd näitab, et vaateväli sellel näiteks 51 meetrit on tehtud metallist ja kummiga kaetud, siin on suurused, kaalud, et esimene läätse diameeter 5cm, tagumine 2cm. Iseenesest on kõik nagu okei, selles mõttes, et ütleme, et selle kvaliteedivahed tulevad päris suured sisse, et aga sellise hinna eest olen nõus aktsepteerima, et kui see kvaliteet ei ole täpselt see kõige parem, aga ta oma funktsiooni täidab. Aga ma pole näiteks otsustanud, kas ma ostan selle, et praegusel hetkel, sellise hinnaga ma võiks osta, aga ma ei ole nagu teinud sellele mingit pakkumist ega.. Et ta lihtsalt jäi mulle silma.

AA: Aga kas sa mingi asjaga näitaksid, kuidas sa lõpuni lähed, peaaegu nagu ostad?

M47: No las ma vaatan, äkki ma tahan midagi. Siin pole üldse midagi keerulist. Siin on iseenesest väga lihtne see ostuprotsess.

AA: Kuidas sa käitud, räägi mulle kõva häälega.

M47: No mul praegu pole hetkel ühtegi sellist kindlat asja, mida ma osta tahan. Aaa.. tegelt üks asi, mida ma ostma peaksin on olemas täiesti. Et ma võin seda nagu isegi reaalselt hakata otsima. Mul oleks mälukaarti vaja näiteks. *Compact flashi* tahaks saada, 32 näiteks. 32 GB annab mulle variandid siin näed, *in camera and photo accesorizes*, see sobib mulle (*Paneb otsingusse compact flash 32gb in camera and photo accesorizes*) Panen ta siit otsima, noh ja siis ta hakkab mulle pakkuma igasuguseid asju. No mida ma esimese asjana vaatan, on loomulikult brändi ja hinda eks ja siin on selle kaardi juures on oluline kaardi kiirus. See on 400-kordne 32 gigane, see on siis ütleme päris okei, mida tahaks. Hind on natukene krõbe, võib-olla saab odavamalt. See oli 1666, siis on 1000x ja märgatavalt odavam.. No näiteks ma vaatan, mis asi see on. Aa, see on oksjon, sellepärast see nii odav ongi. Nii vaatame, *compact flash*, kiire kaart, 1000-kordne, võtan siit välja *item description*, no loen, et noh kiirused on kõik okeid, mida ma siin tahan. No ütleme väga palju siin juttu ei ole, ega siin rohkem midagi kirjutada ka pole, see et 1000x kiirust, 32 giga, see standard UDMA 7, see on okei, AGA.. oot oot aga siin väike aga. See näeb disain näeb täpselt samasugune välja nagu Lexari oma, aga telikult ei ole, siia peale ei ole Lexar kirjutatud. Kõrval on Lexar 32, vaata näed? (*Võrdleb kahte erinevat toodet*) Jõle palju on selliseid asju tegelikult, mille peale ei pruugi, see tähendabki seda, et väga emotsionaalseid ooste ei saa kohe teha, sest sa tegelikult ei tea mis sa ostad. See on üks ühele Lexari kaardi disain eks, aga siia ei ole ju kirjutatud Lexar peale tegelikult. Hind on vaata 24,83 praegu hetkel, see on küll pakkumiste hind aga siin on nagu lõpphind oleks 70,45, et selle ma jätan kõrvale. Extreme Pro on ka okei, aga võiks kiirem olla. Näe, siin on Lexar 800x, see on ka okei. No ütleme näiteks nendega tegelikult ma olen nagu enda jaoks enamvähem avastanud, et compact flash on tegelikult natukene kallim, aga muidu on üks euro gigabaidi eest on nagu okei hind. Siin on ta 43 *buy it now*, ma tahaks leida näiteks 32-35-ga näiteks seda kaarti võib-olla. Aga näe, siin oli see, aaa.. siin on nüüd jälle pakkumine, enne oli 70€ oli lõpphind, siin on pakkumisega on jõudnud 48€ ja üks päev on aega (*Näitab ühte toodet*). No ma praegu ei tee midagi sellega, vaatame mis siin veel on. Ma muidugi ülevaalt vaatan palju neid üldse võimalike tulemusi on, et kas ma pean kitsendama kuidagi, et siin on 1005 tulemust. No see on ütleme suhteliselt suur number, aga ütleme, et siit selle.. No siis muidugi kõige lihtsam on teha *refine*, et siit ma saan

vaadata...endale näiteks hinna piiri paika seada kui ma tahan näiteks. Võin teha näiteks *item price range*..paneme maksimum hinna näiteks panen 35€. (*Paneb item price range 35€*) Apply. Ja siis vaatan, et palju siis, näiteks 225 tulemust, see on juba mõistlikum, kust otsima hakata. Done. No ja siis hakkab uuesti vaatama siit. No siin on jälle pakkumised, tähendab väga palju on selliseid.. No esimese hooga vaatan nagu ikkagi firmakaarte, et mingeid suvalisi ma ei vaata, et noh ma tahaks ikkagi olla kindel, et see toode on kvaliteetne. Näed jälle.. No see on SunDisci Extreme ikkagi. See on väga huvitav, sellel on väga head näitajad tegelikult. SunDisc on okei, aga see on pakkumine. Näed siin näiteks juba naelades, 12€ shipping- ei hakka üldse vaeva nägema. ExtremePro, no see on natukene nõrk, et võiks olla kiirem. Lexar Professional on okei. Jälle pakkumine, 9 päeva. No see on nagu mõttetu, 9 päeva, ma ei viitsi nagunii oodata nii kaua, kui ma tahaks osta. 2 päeva, üks pakkumine.. Mingei olematu pakkumine, 79 senti. No see on iseenesest täitsa huvitav kaart, mida võiks vaadata. No 2 päeva. Panen ta siia ütleme, tavaline teema noh, et panen *watch* (*Paneb ühe toote watch-listi*). Lähen tagasi ja panen otsin siit veel mingeid analoogseid asju, mis mulle võiks huvi pakkuda. Noh siin on veel samasugune üks pakkumine, 2 päeva 7 tundi ja saatmiskulusid ei ole. Panen siin ütleme, valin mitu varianti välja, panen nad kõik ennast *watch*-ima ja siis mul on aega pärast hakata vaatama, valima nende seast. Noh siin on üks pakkumine 33€ ja üks päev täpselt aega.. No ütleme siin on neid samasuguseid üsna palju tegelikult. Noh, teoreetiliselt ma lasen nad kõik 225 pakkumist, vaatan kõik sellise pilguga üle, et mida võiks siit vaadata. Et kõige parem, kõige magusam on siis kui see pakkumine hakkab läbi saama just, et siis ma nagu reaalselt saan aimu sellest lõpphinnast, et missuguseks see kujuneb. Panen endale mingisuguse piiri, et palju ma nõus olen selle kaardi eest maksma ja siis...no näed siin on 9 tundi jäänud. 9 tundi, see tähendab seda, et ma sellel ajal reaalselt ikka pakkumist tegema ei hakka, et ma ei hakka seda vaatama ka. 2 päeva...Noh ütleme, et need pakkumise variandid on sellised suhteliselt nõmedad, et siit ei saa tegelikult mingit ülevaadet, sa võid teda küll vaadata aga, loodetavasti see hind ei tõuse, aga tavaliselt ikka enne seda kui see asi läbi saab, see hind ikka enamvähem loksab paika. Ma ei tea kas sellel osadel on ilmselt mingisugused mootorid või robotit, kes neid pakkumisi..kui sa tahad näiteks midagi osta konkreetset, et ilmselt on seal mingid programmid, ilmselt robot noh, et ta jälgib seal mitut pakkumist ja siis sa oled andnud

talle parameetrid ette, et kui ta näiteks selle hinnaga on võimalik osta, siis ta ostab. Tahad sa veel vaadata mismoodi ma siin seda protsessi?

AA: Ma tahaks näha, kuidas nii-öelda see ostuprotsess välja näeks?

M47: Et ma midagi ostaks?

AA: Sa ei pea päriselt ostma, lihtsalt nagu näita ja seleta mulle.

M47: Ostuprotsess on väga lihtne. Kui ma olen otsustanud, et ma ostan selle, ega siin ei olegi rohkem, siin on see osta, siis tal tuleb nagu ekraan et see asi, selle hinnaga ja siis valin PayPal'i maksmiseks, pead PayPal'i sisse logima, PayPal'is veel nagu kinnitab selle ja siis tuleb tavaliselt meil ka veel ja teade, et oled maksnud selle eest sellele müüjale, ega rohkem nagu midagi keerulist polegi. Mis sind siis veel huvitab ostuprotsessis siis?

AA: Et kuidas käitunud lihtsalt

M47: Parema põidlagi (naerab), ega siin midagi muud teistmoodi käituda ei saa, täpselt nii nagu programm ette käib selle variandi.

AA: Okei, ma saan aru, et sa ostad küll peamiselt ainult ühest kohast, aga kas sa käitunud kuidagi teistmoodi ka, kui sa ostad kohast, kust sa näiteks enne tellinud pole?

M47: Ei kindlasti käitunud teistmoodi, ega see on protsessid on erinevad. Ma ei oska selles mõttes väga võrrelda, sest ma pole väga palju mujalt ostnud midagi. Räägin, ainult mingist osta-st olen ostnud võib-olla.

AA: Kui ma näiteks annaks sulle täiesti uue saidi ette praegu, siis kas sa kogu protsess näeks natukene teistmoodi välja?

M47: Ilmselt küll, sest ega ma ei tea ju mis seal tuleb. Ma olen vaadanud näiteks seda AliBabat ja mingeid asju, aga tundusid väga niuksed minu jaoks natukene segased ja ma ei hakanud üritama.

AA: Mille järgi siis sa nagu usaldad e-poodi, et kui need tundusid kahtlased, et mille järgi siis ei tundu kahtlane?

M47: Kõhutunne. Et kui asi on liiga hea, et olla tõsi, siis ta tavaliselt ei ole tõsi näiteks, et suht naiivne..Aaa tegelt ma oleks ühekorra äärepealt dünamo saanud. Mul vedas. See oli siis, kui ma oma kaamerat ostsin, seda kaamerat, mis mul praegu on.

AA: Kirjelda, siis kuidas käis see tungasaamine?

M47: Seda ma otsisin täiesti suvaliselt niiöelda internetist lihtsalt otsisin otsinguga kaamerat ja siis seal tuli mingeid saite ette ja see oli puhas nagu inglise sait ma ei mäleta, mis selle nimi oli. Nagu väga professionaalselt tehtud sait, kuskilt nagu midagi ei traagelniite kuskil ei paistnud, et oli täitsa normaalne, kõik igasugused need ametlikud kirjad ja mis seal kõik värgid on, kuigi üks väike häirekell muidugi oli, et ta oli circa 20% odavam, kui igal pool teised pakkusid. Kõik asjad olid. Kõike müüs, fototehnikat ja kõik asjad olid circa 20% odavamad. Ja siis ma hakkasin otsima mingit vastukaja selle ostja kohta, selle müüja kohta tähendab ja siis tekkisid netis mingisugused kommentaarid kuskil, et juhiti tähelepanu, kus kohas see server asub, kust kohast see läbi käib ja siis, et ta reaalselt keegi oli üritanud seal mingile telefoninumbrile helistada seal, et seal ei võta keegi vastu või et see on täiesti mingisugune lambi aadress kuskil Inglismaal, kus see *warehouse* või see pidi olema või midagi taolist ja ma olin täpselt nii kaugel, et juba osta sealt, aga ja siis ühekorraga see sait kadus üldse ära, seda saiti enam ei olnud olemas mingi hetke pärast. Aga see oli täpselt, väga professionaalselt tehtud, ütleme niimoodi, et internetilehekülg oli super. Kõik lingid ilusti töötasid, kõik asjad nagu viimase peal. Kõik asjad olid täpselt oma koha peal, ei olnud teine kord vaata kui on näha, et mingisugune mitte kohalik, ütleme kes üritab kellenagi esineda, kuskil inglise kliendiga, et siis on mingid kirjavead, mingisugused formuleerimise killud on seal sees, et vaatad, et noh see ikka ei saa päris õige olla, et siin on nagu, et siin on nagu kuidagi... Kui keegi ütleb, et teeb sulle mingi ametliku kirja saadab, kus on trükivead või kirjavead sees näiteks, et siis ta näiteks usaldusväärsus on kohe kadunud. Seal aga ei olnud üldse selliseid asju, see oli väga professionaalselt tehtud. Pärast hiljem siis lugesin, ma ei tea palju neid tungasaajaid oli, ega sellest kõvasti ei räägitud, aga kes olid raha lihtsalt üle kandnud ja olidki oma asju ootama jäänud.

AA: On sul internetis ostlemisel peale selle veel mingeid probleeme tekkinud või?

M47: Ebayst mingid vidinad pole siamaani kohale tulnud. Ma olen mingit kirjavahetust pidanud, aga see oli nii mõttetu mingi alla 2 euro asi, et ma pole lihtsalt viitsinud tegeleda asjaga. Ja noh siis ühekorra oli see välk, mille ma tellisin ja algusest saadik oli kohe katki, aga kõik laabus.

AA: Mis mõttes laabus?

M47: Suhtlesin müüjaga, müüja instrueeris, mida tegema pean. Saatsin välgu tagasi, nemad saatsid mulle uue.

AA: Postikulu kattis kes siis?

M47: Seal oli tegelikult kirjas, et... kuidas seal oligi? Et postikulu jääb minu kanda tegelikult, aga lõppkokkuvõttes tuli ikka välja niimoodi, et nad kompenseerisid mulle selle saatmise ikkagi, nii et põhimõtteliselt mina ikkagi ei hävinud, et mul lihtsalt ainukene asi, et ma ootasin seda vidinat topelt nii kaua siis kui pidi.

AA: Aga oled teistelt ka mingeid kogemusi kuulnud selles vallas?

M47: Olen. Ikka mingid vidinad on saamata jäänud, mis on ostetud. Noh näiteks üks pintsak, mis lõpuks lihtsalt ei jõudnudki kohale, müüja vabandas ja kandis raha tagasi ja ütles, et see sai lihtsalt otsa mingi aja jooksul.

AA: Nagu ma aru saan, siis kõik su probleemid on põhimõtteliselt lahenduse leidnud jah?

M47: Niivõrd kuivõrd. Noh neid lampe ma ei ole viitsinud, need on tõesti kaks pirni tellisin, mis siamaani pole kohale jõudnud. Vahepeal suhtlesin müüjaga, müüja lubas uuesti saata ja me oleme siin mingi paar-kolm-neli korda isegi mingit kirjavahetust pidanud, aga nüüd on nagu 0 - kohale pole jõudnud, nad lubasid uued saata, aga need pole ka nagu kohale tulnud. Ma ei teagi. Ilmselt on mingi dünamo skeem jälle.

AA: Nagu ma õigesti aru saan, siis hind on sul siinkohal määrav, miks sa ei ole midagi oma mure jaoks teinud?

M47: Jah, ma arvan, et ma selle kahe euro pärast ei hakka tõmblema.

AA: Mis sa üldse arvad, mida saab nende probleemide vältimiseks teha ise?

M47: Mitte tekitada probleeme. No see on täpselt õnne asi tegelikult eksole. Mida suurem see summa on mida sa välja käid, et seda rohkem peab kontrollima neid

võimalusi, et kui tekib mingi probleem, et mida sa saaksid ette võtta, et Ebayl oli mingisugune money back garantii ja mis asjad siin olid, et seal nagu ütleme, mingisugune vahendaja, kes nagu vastutab või aitab sel juhul kui probleeme tekib, aga kui sa lambist otse mingisuguse müüjaga suhtled, kes ütleme noh, kes müüb näiteks reaalselt mingeid kasutatud asja või väidetavalt uut asja käest, ise müüb lihtsalt, et üks oht et suhtled otse müüjaga, siis on see riskifaktor on palju suurem, et kõik võib ju näha välja ilus, aga tüüp kollektioneerib sul raha ära ja siis ütleb, et sorry, ma ei tea, saatsin ära või hakkab mingi saagimine peale. Ma lihtsalt eos üritan selliseid variante vältida.

AA: Ma ei saa nüüd täpselt aru, mis mõttes see *money back* garantii? Kuidas see vahe on?

M47: Ei no Ebay kaudu ostad, siis see Ebay võtab ise mingi osavastutuse, ta nagu kindlustab selle. Ma ei tea, kuidas see süsteem käib, kas see ostja või müüja mingisugusest vahendustasust või on mingisugune tekitatud mingi fond, et eks neil on ilmselt kogemusi seal või siis seal on see, et..Ma isegi täpselt seda süsteemi ei kujuta ette, see alles üsna hiljuti oli see teema siin, et see oli tasuta liitumine, kas tahad mingit *money back* garantiiga liituda ja ütleme enamalt jaolt, et kui on inimene, seal osa variante muidugi, kes tahabki otseselt tunga teha, ta ei ole mõelnud pikaajalist äri teha, vaid väga lühiajaliselt seda teha, selle vastu pole keegi kaitstud. Selle vastu aitab nüüd see, kui vaatad palju see müüja on oma asju müünud, kui pika aja jooksul, kui kaua ta on olnud seal müüja ja et kui mingisuguseid väikseid vidinaid osta, millest sa eelnevalt juba tead ette, et kui ka juhtub mingi jama, siis sul kaotada pole suurt midagi, aga kui mingit suuremat asja ostad, siis peaks nagu olema väga veendunud, et see müüja on nagu õige.

AA: Kas sa oled kunagi siis müüja tausta uurinud ka? Sa enne nagu mainisid, et sa uurisid seda saiti internetist, oled sa veel kuidagi?

M47: Selle sama müüja panin lihtsalt guugeldasin teda ja vaatasin, et mis nagu välja tuleb ja siis tuli mingeid huvitavaid kommentaare, mis hakkas nagu tegema seda asja kahtlasemaks.

AA: Ma märkasin, et sa enne seal ostu sooritasid, siis sa vaatasid ka müüja tagasisidet?

M47: Jaa, see on oluline, ma vaatan et kui kaua ta on niiõelda.. millist tagasisidet saanud, et kui on ikkagi tagasiside juba, et mingi 50:50, et pooled oma kauba ostjatest pole rahul, et siis ma ei hakka ilmselt juba eelnevalt probleeme eos tekitama.

AA: Sa enne mainisid, et sa oled vist midagi tagasi saatnud..?

M47: Jah.

AA: Et miks sa siis saatsid, et see oli vigane?

M47: Jah see oli vigane, algusest saadik ei töötanud.

AA: Oled sa veel midagi tagasi saatnud?

M47: Ei ole.

AA: Aga see protsess oli..kuidas see välja nägi?

M47: Protsess oli selline, et kirjutasin niiõelda otse sellele müüjale tagasi, et andke andeks, aga teie saadetud vidin jõudis küll ilusti kiiresti kohale, aga üks väike viga on - ei töötanud. Ja siis müüja vastas mulle, vabandas igati. Ma ei mäleta mismoodi see kirjavahetus täpselt välja nägi, see mul vist alles ka siin kuskil. Ühesõnaga igaks juhuks ma tegin isegi väikese video sellest, kuidas ma selle sama...Alguses esimene asi, et lollikindlad küsimused, et vaadake, kas ikka panite patareid õieti sisse ja niuksed asjad, et noh. Et noh loogiline, et ilmselt on neil ka olnud selliseid kogemusi, et tegelikult inimesed ei oska lihtsalt asja kasutada, et nad ei viitsi lugeda seda kasutusjuhendit ja siis hakkavad nagu ilma asjata kisa tõstma, et asi pole see ja ei tööta, eks neil on ilmselt endal rohkem kogemusi sellega kui minul üksiku ostjana. Põhimõtteliselt asi laabus väga viisakalt. Viisakas kirjavahetus ja, et kontrollige kas ikka patareid on sees ja proovige veel ühe korra ja kui ei ole, siis andke meile teada ja siis anti aadress, kuhu tagasi saata ja küsiti palju see postikulu maksab ja mingid asjad.. Muidu ma tean, et seal oli kirjas, et see 100% ei kompenseerita seda, et seal oli mingid protsendid..Aga noh minul muidugi vahet ei olnud, et kaks võimalust, et kas ma jätan endale asja, mille eest ma olen raha maksnud, mis üldse ei tööta või siis olen kohustatud natukene juurde maksma tänu nendele postikuludele, et asi korda saada, et korras asi saada.

AA: Nagu ma aru sain, siis lõppkokkuvõttes kompenseeriti sulle?

M47: Lõppkokkuvõttes kompenseeriti mulle ka see saatmiskulu, aga alguses oli see nagu õhus, et ma saan nagu aru, et nad ei kompenseeri seda kuidagi 100%, et seal oli vist mingisugune, neil oli mingi oma number seal, et palju nad kompenseerivad.

AA: Sa enne mainisid midagi selle eraisiku ja siis *money back* garantii vahel, et kas sinu jaoks on siis vahe ka, kas müüja on eraisik või siis nagu juriidiline isik?

M47: On ikka, eraisikuga on risk suurem alati. Eraisikud tavaliselt ei saadagi väga kaugele, nad on nagu maasiseselt ma olen tähele pannud, et eraisiku käest kui sa tahad osta midagi, et kes kus müüb seal kuskil mingisuguseid huvitavaid asju. Tegelikult kasutatud asju on ka huvitavaid, mida võiks mõelda, võiks osta, aga noh seal on alati see risk, et kui mingi eraisik, siis ta nagu ei vastuta selle eest konkreetselt, et ta teeb selle ühe müügi. Tähendab ma ei tea, midagi ta taustast midagi, et see on väga suur loterii, kas ma üldse saan selle asja või on see see asi, mida ma tegelikult ostan sealt.

AA: Sa siis jälgid seda?

M47: Jah, seda ma jälgin kindlasti jah. Ja määrav on just see tagasiside, et palju see müüja on müünud kaupa ja missugune on tagasiside, kaua ta on olnud niiöelda turul, kui on väga uued tegijad, siis ja väga vähe müünud, siis nagu risk on suurem, see eeldab seda, et ma eelnevalt pean välja mõtlema riskitaluvuse, et kui ma nüüd panen mingi raha selle asja alla, et siis ma pean arvestama sellega, et kui ma sellest rahast ilma jään ja midagi ei saa, et ma siis nutma ei hakkaks.

AA: Ühesõnaga ma saan aru, et sa eelistad ikka pigem firmat?

M47: Jah.

AA: Aga kas sa oskad mulle niimoodi peast öelda ka, millised õigused sul sinu teadmistel e-poest tellides on?

M47: Ma neid mingeid pabereid ja kirjasid lugenud ilmselt küll, aga ega ma nüüd konkreetselt väga ei tea. Seal on see niiöelda kahe nädala jooksul tagastamisõigus ilmselt ilma mingite kommentaarideta. Aa tavaliselt on see teema, et see pakend peaks olema siis avamata ja nii edasi, aga see eeldab seda, et see tagastus tuleb siis ainult selle, et ma leian, et siit ma olen saanud midagi muud või odavamalt, et ma ei pea seda pakendit lahti tegema, aga kui ma selle reaalselt olen juba lahti teinud ja siis aru saan, et see tegelikult mulle ei sobi või ei meeldi, siis ma päris kindel enam pole..

Et kui ma seda juba mingilgi määral kasutanud olen, et kas siis see garantii ka kehtib, see niiöelda tagasiostu garantii? Või mingi ümbervahetamise? Ega ma ausalt öeldes ei tea neist õigustest suurt midagi.

AA: See on kõik?

M47: Ma üritan käituda niiöelda selliselt, et ega mul enam kellegi käest midagi nõuda pole enam.

AA: Aga see teadmine selle tagastamise kohta, kust see sul pärineb?

M47: Isegi ma ei tea täpselt. Et ma olen kuskilt kuulnud. Ilmselt kas on mingi teavituskampaania või midagi taolist ala siil... siil sosistab, et löö serviti.

AA: Aga mingit kohustused on sul ka, tead?

M47: Jaa, kohustus on see, et kui ma olen mingi oksjoni võitnud, et siis ma kohustun selle asja ostma. Otsesid muid kohustusi ma küll ei tea.

AA: Aga mis sa arvad, kui kaua sul võiks aega olla selleks tagasisaatmiseks.. sa vist enne mainisid midagi?

M47: No tavaliselt on seal mingi 2 nädalat ilma mingisuguste pretensioonideta peaks tagasi saatma, aga muidu on seal nagu need garantiid on.. Ma ei tea kas seal pretensioonide esitamise aeg on vist mingisuguse aja jooksul. Aasta või on pool aastat, olenevalt nendest asjadest. Võib-olla mingi tehnikavidinad on mingi aasta, aga ütleme mingid.. ma ei kujutagi ette, võib-olla mingi riidekaup on mingi pool aastat või. Ega ma päris kindel ei ole, ma pole lugenud.

AA: Tead sa äkki öelda ka, mis tooteid kindlasti tagasi ei saa saata?

M47: No jah olenevalt ala pesu vist kindlasti tagasi ei võta kui oled seda kasutanud või midagi sellist, et või siis kui on. No tegelikult garantii on alati mingi tootja poolne defekti esinemisel, et kui ta lihtsalt sul käes ära laguneb, siis on väga suur võimalus, et ekspertiis ütleb, et ma olen seda valesti kasutanud, et see on alati see teema, kas sul tasub selle asjaga jännata üldse. Oleneb ka muidugi selle asja hinnast, et kui see on mingisugune kõrvarõngas millel lihtsalt tuleb see tagune ära ja kas sa hakkad nüüd sellepärast mingit skandaali tegema? Otsid ühe euro eest kõrvarõnga ja seal tuli tagune ära.

AA: Aga tagastamiseks, mis põhjus selleks sinu arust olema peab üldse, et tagastada üldse?

M47: Mmm piisavalt suur väärtus, et ma teda niisama kapi peale ei jätaks ja kas ta on katkine või siis kohe pealtnäha vale asi, et ma üldse ei soovinud, et mingi täiesti teine toode või mingi vale modifikatsioon või midagi taolist, loomulikult ma saadan ta tagasi sel juhul ma ikkagi esitan pretensiooni.

AA: Aga seaduslikus mõttes, mis sa arvad mis põhjus olema peab?

M47: Mina teangi, et seaduslikus mõttes kaks nädalat on täiesti selline tagastamisaeg kus mul ei peagi olema mingeid vabandusi, et ma lihtsalt ei taha seda, siis ma ütlen et ei sobi ja saadan tagasi.

AA: Enne rääkisime eraisikutest ja firmadest, mis sa arvad kas sulle laienevad mõlemal juhul samad õigused?

M47: Teoreetiliselt peaks ja aga kindlasti on eraisiku puhul raskem oma õiguste eest võidelda, või seda eraisikut on raskem vastutama panna selle eest, et näiteks Ebayl ei ole seal mingeid muid võimalusi kui ta ütleb, et kas me blokeerime su konto ära või sul on mingi negatiivne tagasiside, siis sa ei saa lihtsalt rohkem müüa, aga kui see ongi ühekordne case, kus ta tahab lihtsalt ühe korra kellelgi naha üle kõrvade tõmmata, siis selle eest ei ole kaitstud.

AA: Aga kuidas kindlaks teha, kas müüja on eraisik või firma?

M47: No seda on tavaliselt näha. No üks asi veel mille järgi ma vaatan, et müüja usaldusväärsust, et tema see toodete niiöelda ampluaa või valik, mida ta pakub. Ma olen väga huvitavaid müüjaid leidnud, kes ilmselt müüvad kõike seda tráni, mida on võimalik suure vaheltkasuga maha müüja, noh see paistab nagu ridade vahelt välja, et lööd müüja müüdavad esemed lahti ja sealt tuleb no selline skaala, kogu spekter - ta müüb kõike midagi vähegi võimalik müüa on alates sukapaelttest kuni ma ei tea kosmoselaevani, et kui on selline müüja, mis müüb nagu sellise skaalaga asju, siis ilmselt on tegemist mingi niiöelda poolaferistiga. No ma ei tea kas just aferist on, aga vähemalt ilmselt ta peab mingi leidma mingi väga suure motivatsiooni, miks tal tasub sellist asja müüa, et tavaliselt on seal mingi konks ikkagi, et kas ta on kuskil ala müüakse mingit kuskilt mahakantud või varastatud..mida iganes, ta ei pruugi

varastatud olla aga ütleme et mingit sellist kaupa, mida on võimalik väga suure vaheltkasuga edasi müüa.

AA: Et sa eelistad siis mingeid kitsamalt spetsialiseeritud?

M47: Jah, minu jaoks on usaldusväärne see, kes müüb mingis omas kindlas nišis mingeid asju, et siis ma saan ikka enamvähem kindel olla, et müüja teab mida ta müüb, et ma saan ta käest ikkagi mingi adekvaatse asja mitte seda, et kui tüüp müüb sukapaeltest kosmoselaevani asju, et ma ostan sealt mingi sinna vahele jääva eseme, et ma ei saa väga kindel olla, kas see ikkagi päris see on, mida ma ostan.

AA: Aga sa sellisest asjast oled kuulnud .. ma ei tea kas see nüüd sobitub väga sinu ostukogemusega, kuna sa pole vist Eestist väga palju tellinud eks?

M47: Ei ole.

AA: Sa ei ole kuulnud sellisest asjast nagu e-kauplejate must nimekiri?

M47: Ma olen kuulnud igasuguseid asju jah, et siin on nüüd ütleme telesaateid olnud, siin ütleme mingeid laste kaupu müüs seal mingi e-kauplus, kus tädi lihtsalt asju ei saatnud ja neid tagasisidet on ju läbi meedia olnud küll, ei ma otseselt seda nimekirja pole otsinud ega vaadanud kunagi aga ilmselt on jah selline asi olemas küll.

AA: Aga kas sa tead, kelle poole üldse pöörduda suuremate ametitest, et kes Eestis tegeleb selliste asjadega?

M47: Tarbijakaitseamet loomulikult. Proua Turovski.

AA: Aga aitäh sinu aja ja vaeva eest, ma arvan et me jõudsimme lõppu selle intervjuuga.

Lisa 5.6 N50_1 transkriptsioon

AA: Aitäh, et olid nõus minuga kohtuma, kuna sa juba täitsid, siis võib vist alustada eks?

N50: Jaa.

AA: Küsin sult nüüd erinevaid küsimusi seoses su internetis ostlemisega, vasta vabalt - siin ei ole õigeid, ega valesid vastuseid ja tahan just rohkem teada just

SINU harjumuste ja teadmiste kohta. Et siis soojendusküsimuseks, kuidas sind lobisema saada võid näiteks kirjeldada, mida sa viimati ostsid ja kuidas see välja nägi..internetist.

N50: Mis ma viimati ostsin, ma ostsin viimati....ma mõtlen korra mis asi see oli...KAMPSUNI ja ma tellisin selle Bonprix-ist, seal on tavaliselt väga ilusad pildid ja ma vaatasin, et see oli väga ilus kampsun ja kui ma selle kätte sain, siis ta oli järgi tehtud kampsun, et.. on näha, et selle.. see mis pilt oli, et on järgi tehtud ja ma olen ennem ka ostnud Bonprix-ist ja siis oli sama juhus, et pildi peal oli ta ilus.. ilus pikk kampsun, ilus hall aga kui mina ta kätte sain, siis kõik oli sama lõige, aga teisest lõngast ja... ja mingist jamast lõngast ja ei olnud üldse nii ilus.

AA: Tegid ka midagi?

N50: Ma lihtsalt saatsin need tagasi, mis ma ikka teen ja sellel kampsunil oli seest küljeõmblus ka muidugi katki.

AA: Okei. Sa oled siis sealt mitu korda sama moodi juhtunud?

N50: Jah.

AA: Ja ikka tellid?

N50: Jaa, ikka tellin no ma mõtlen, et äkki järgmine kord on... läheb takke, et tuleb väga ilus.

AA: Et sa siis ei karda?

N50: Ei, ma saan ju tagasi saata ja kui on seal postikuluta.. ma ei kaota ju mitte midagi!

AA: Aga üldiselt, et mis laadi saitidel sa muidu ostled?

N50: Üleüldiselt kõik?

AA: Jah.

N50: Loen sulle ette?

AA: No näiteks.

N50: Stilago-st, Membershop-ist, Starhits-ist, siis... Halensist olen, Anttilast olen tellinud....Mul ei tulegi kohe praegu meelde, ma olen igalt poolt tellinud.

AA: Aga kui sa mõtled nüüd nii pidi, et mis asju sa kust tellid nagu?

N50: Ma tellin riideid, sest ma ei viitsi šopata, ma ei armasta poodides käia, et ma pigem vaatan rahulikult internetist ja ja.. minu arust ei ole poes mitte midagi ja...ma ei leia mitte midagi, mis mulle meeldiks. Minumeelest on ainult rämps, aga samas on ju, et ma saan sealt ka rämpsu.. Ei ma olen väga ilusaid asju ka saanud, mis on korralikud, et ma olen Stilago-ga olen rahul, kuigi ma olen sinna ka tagasi saatnud, aga seal selle kaubaga olen ma rahul, aga seal oli mis ma Stilago-st eelmine kord tellisin, ma tellisin ühe mantli, mis see firma on mingi Ashley või sa kindlasti tead ja väga kvaliteetne mantel oli, aga mis mulle ei meeldinud, ma olen ju siuke.. karm kvaliteedikontroll ja mulle ei meeldinud, et seal oli liimiriie lahti kõik, et ma näen, et see liimiriie esiliistul kõik koberutas.

AA: Saatsid tagasi?

N50: Jah, saatsin tagasi.

AA: Okei, ühesõnaga ma saan aru, et sa tellid peamiselt riideid?

N50: Jaa. Lasteriideid ja mänguasju olen tellinud. Mänguasju olen ka tellinud.

AA: Mis saidi pealt siis?

N50: Mänguasju ma olen Antillast tellinud, et sellega olen ma rahul.

AA: Aga kui tihti sa umbes ostad internetist asju?

N50: No ma arvan, et... AA ja Cherry-st ja nendest olen ka tellinud. Seal ei ole riideid küll.. voucherid ja küünlaid ja .. siis mis ma veel tellisin? Teed ja ja siis selle võimlemisrõnga, mitte endale aga kellelegi veel. No endale ka ja siis kellelegi veel, nii et teeme koostööd ja siis tellime ja siis jälle jagame. Ma ostan tegelt hästi vähe kuna ma.. mulle ei meeldi mitte midagi. Ja kui mingi asi väga meeldib, siis ta on nagu liiga kallis. Ja nagu mingit tavalist.. ei taha osta ja no ja kui ostadki tavalise, siis sa pead rahul olema.. no enamvähem onju hädapärast, aga ma ei raatsi raisata nii palju ja ma ei armasta šopata ka.

AA: Kas sul on mingi hinnafaktor ka, millest alates sa ei taha e-poest osta?

N50: Ee.. kui mulle VÄGA meeldib, aga ta peab tõesti VÄGA meeldima, siis.. ei, siis ma võin selle peale päris palju raisata.

AA: Et võid ka kalleid asju osta?

N50: Siis ma julge.. aga ta peab tõesti VÄGA meeldima. Näiteks kampsun, mis mulle väga meeldis, see mida ma otsisin see maksis... vist 80 euri peaaegu. See on kampsuni kohta, minu jaoks on see.. minule on see palju 80, aga ma maksin.

AA: Ja saatsid tagasi?

N50: Ei, selle ma ei saatnud, selle ma sain kätte ja sellega ma olen rahul ja, sellega ma olen üliarahul, aga noh ma räägingi, et noh võib-olla need kõige kallimad asjad ongi kvaliteetsemad ja paremad, et loogiline.

AA: Aga sul on siis kindlat tüüpi kauba jaoks kujunenud ka kindel sait ka?

N50: EI. Ma lihtsalt, kus ma näen siukest, mis mul on vaja või siukest.. ühesõnaga mis vaja on, mis silma jääb.. kui huvi pakub.

AA: Aga kui tihti sa tellid?

N50: No ma arvan, et kord kuus tuleb kindlasti ära. Võib-olla kaks korda kuus. Et ma räägin, et ma ei viitsi šopata, ma ei armasta šopata poodides. Aga näiteks selle aasta sees ma olen tunduvalt rohkem tellinud kui näiteks eelmine või üleeelmine aasta, et ma võin täitsa vabalt öelda, et ma olen iga kuu kas üks või kaks korda tellinud. Et on suurenenud ja ma arvan, et kõigil on.

AA: Prognoosid et suureneb veel?

N50: Ma arvan, et kindlasti suureneb. Ma arvan küll, sest et ma räägin, et nii mugav on ju tulla, et sa lähed ja hüppad sealt toidupoe kõrvalt sellest pakiautomaadist läbi ja võtad paki ja lähed tagasi ja pärast kui sulle ei meeldi, paned sinna automaati, sa ei pea isegi ise kirjutama peale seda aadressi, paned selle koodi sisse, sul on see oma kood, tagasisaatmiseks trükib välja selle kviitungi, paned paki peale, paned sinna ja saada tagasi - väga lihtne ju. Super. See on nii lihtne. KUI sul on tagastus, aga kui sa pead niisama kuidagi pakki saatma, siis SIIS sa pead jah selle sildi sinna peale kleepima aadressiga ja.

AA: Sul nii ei ole olnud?

N50: Nii ei ole jah. KUI sa tagastad kaupa siis sa ei pea, siis sa lihtsalt lööd oma koodi, sulle antakse, telefoniga saadetakse see kood, see kus sa saad paki kätte saad

kood ja seal samas sõnumis on kohe ka tagastuskood, kui sulle midagi meeldi, lähed sinna, kleebid paki kinni prindid välja, paned peale, tagasi ja ongi kõik.

AA: Aga see sinu.. kuidas sa võrdleksid nagu päris poest käimist..

N50: Näiteks mis ma praegu otsin, ma otsin ilusaid saunalinasid jõuludeks, värvilisi, ilusaid, erksaid. Ma olen terve interneti läbi tuhlanud - seal ei ole mitte midagi ja mulle ei meeldi siinsetes poodides ka ükski. Kui mul jälle midagi internetis siukest silma jääb, siis ma jälle tellin.

AA: Kus sa siis alustad kui sul vaja on näiteks..?

N50: Eino ma alguses käin poest läbi - kui mul midagi silma ei jää, siis ma otsin internetist.

AA: Aga kas sul internetist ostmisel mmm.. kui poes müüdaks neid täpselt samu asju?

N50: Aga poes EI OLE. Ei ole neid asju, ma olen niimoodi pisteliselt käinud ja vaadanud, aga mulle ei meeldi mitte midagi siin, siin ei ole mitte midagi.

AA: Aga mis sinu hinnangul on e-poodlemise peamised plussid?

N50:...Sa ei pea väsitama end nendes.. šoppamisel, kuna mulle ei meeldi šoppamine.. muidugi paljudele meeldib, aga mulle ei meeldi. Ma ei armasta.. ma ei armasta.. poode ühesõnaga. Ma saan ju kodus rahulikult otsida ja vaadata, et ma.. jah. Aega läheb.. ma kaotan juba ajaliselt, kui ma sõidan kuskile ja tagasi sõita ja.. parem istun kodus diivani taga ja niisama lehitsen ja vaatan internetist - lihtsam ju!

AA: See on siis pluss?

N50: Jah

AA: Aga midagi veel?

N50: Ma ei oska öelda.

AA: Aga miinuseid?

N50. Ma ei tea. Minul ei ole miinuseid. Ma ei tea ma ei ole .. ainult see jah, et sa võid saada mingi järgi tehtud või või mitte sobiva kauba - see on miinus.

AA: Aga need poed, kust sa tavaliselt tellid on siis Eesti poed?

N50: Jaa. Ma...Jah. Ma olen Next-ist ka. Next ei ole minu arust Eesti oma, ta kuulub, ta on vist rahvusvaheline. Ma ei tea palju sa tead neid, et Next-ist olen tellinud. Seal mulle meeldib ka tellida. Aga sealt mujalt.. mis on see eBay ja,.. neid mul on vaja tellida või Sportdirect-ist, et siis mul tütar tellib ja ja siis ma saan ka kauba jah.

AA: Miks sa siis lased tellida?

N50: Ma ei tea, tal on juba see asi selge, seal on ju.. Ma ei ole ise proovinud, ma ei viitsi vaeva näha nii palju. Aga see eBay on ka ohtlik, ma tean et mul üks tuttav näiteks ootab sealt raha tagasi, saatis paki tagasi aga raha pole ikka üle kantud, ootab juba pool aastat ja ei saa raha tagasi. Saatis tagasi aga.. sellepärast ma sealt ei julgegi väga tellida. Kellel on head kogemused jaa, kellel on vedanud, jah siis see tellib, aga mina näiteks peale seda, kui ta ütleb, et raha tagasi ei saa, siis mina ei julge tellida. Ja mis on Hiina kaup sealt, siis sealt võib ka tulla, et pakis võib hoopis teine asi olla, mul poeg midagi tellis, mingi.. Ma ei mäleta mingi.. mingi telefonile mingid jupid, et parandab ise ära ja selle paki sisse oli pandud hoopis mingid teised jupid, et.. tal polnud nendega midagi teha, ta ei saatnud tagasi ka, ma ei tea, ta pani ka siin osta.ee-sse müüki ja..

AA: Et ise tellid siis pigem eestikeelsetest poodidest?

N50: Jah jah.

AA: Okei. Ee... mm.

N50: Ainult jah Next-ist olen tellinud - see ei ole ju päris Eesti oma.

AA: Kaua siis tarneaeg on?

N50: Eee... Seal on ka, kuidas kunagi. Sa võid kiiresti selle kätte saada ja võid ka 3-4 nädalat minna, aga samas Sportdirectis võid sa juba järgmine nädal kätte saada, aga võid ka kuu aja pärast saada.

AA: Kas sinu jaoks on oluline see?

N50: Mmm ma arvan, et ... see oleneb asjaoludest. Kui mul on seda asja kohe vaja, siis ma tahan, et see kiiresti tuleb aga... kui ma NII väga tahan seda asja ja ma olen selle tellinud, siis ma olen nõus ootama ka.

AA: Aga kas sa räägiksid, kuidas sa tavaliselt jõuad selle saidini, kust sa lõpuks selle ostu sooritad, et kuidas su see mõtte ja otsustusprotsess tavaliselt käib?

N50: Sa mõtled seda, et kui ma..

AA: Et kust see soov tuleb osta ja siis.. kas enne kui saidile lähed või alles vaatad saidilt..

N50: Ei.. see oleneb, mis mul vaja on. Ma tõingi näite nendest saunalinadest eksju, et kui ma seda tahan onju või nagu ühe kampsuniga oli nii, et ma.. kuskil lihtsalt internetis kogemata sattusin selle välismaa saidil kuskil selle kampsuni peale ja ma sealt ei saanud tellida, kuigi ma seda ÕUDSALT väga tahtsin ja mitte kuskilt ma ei saanud seda ja siis otsisin kõik need lehed läbi ja vaatan Stilago-s on see kampsun, aga see oligi ainult 1-2 päeva seal müügil, nii et ma tellisin ta kohe ära ja ma olin üli õnnelik, et ma ta sain. Et see ongi nii, et kui sa TAHAD nii väga ja siis sa ..siis sa jäädki seda otsima ja.. ja sul võib vedada ja sa LEIADKI selle ja sa ostadki selle.

AA: Siis kas sa oled nagu.. sul on neid hästi palju saite mis sa loetlesid, kust sa oled tellinud..

N50: Noo ja.

AA: Aga kas sa siis..

N50: ...Mitte tellinud, aga külastanud.

AA: Külastanud, sa siis käid vahel niisama ka vaatamas?

N50: Jaa... Ikka lappan. Kui ma midagi KONKREETSET tahan endale.. mulle eriti kui midagi ei meeldi, siis ma ei saa endale midagi osta ka, et mulle ei meeldi mitte midagi ja võib-olla see mis meeldib on väga kallis, mida ei jõua osta.

AA: Okei. Mul on nüüd üks praktiline ülesanne. Paar küsimust on pärast veel, aga lihtsalt üks praktiline ülesanne. Ma näitan sulle.. tähendab, sa näitad mulle kuidas sina tavaliselt poes niiöelda oma lemmik e-poe peal, kuidas sul tavaliselt see mõtteprotsess käib.

N50: Ma ei oska sulle niimoodi näidata.

AA: Võinoh see on selline harjutus, endale ka huvitav, et selle meetodi nimi on nagu *think aloud* ehk siis mõtle kõvasti ja sa lihtsalt peaksid mulle näitama ja

kõva häälega seletama, kuidas sul käib. Lähed saidile, et kuidas sa vaatad ja kuidas sa valiku teed.

N50: Ma ei tea sulle niimoodi.

AA: .. sa päriselt ostma ei pea, aga lihtsalt proovi, et kuidas sa muidu vaatad ringi mingis e-poes. Mis saidile näiteks läheks?

N50: No ma näitan siis.

AA: No mis saidile sa tahad minna?

N50: Noo... Stilago-st vaatame näiteks või sa tahad mingit?

AA: No mis sait sulle meeldib endale.

N50: No mulle meeldib see, sa võid Membershopi ka võtta. Aa membership ei olegi.. Aa on ikka Eesti.

AA: See on lihtsalt selline nagu niiöelda, et kuidas sa vaatad kaupa ja kuidas sa niiöelda ostuni välja lähed.

N50: Ma ei teagi mida ma praegu tahan.

AA: Äkki sul mõlgub peas mingi mõte, mida sa tahad otsida?

N50: Paneme konkreetse saunalina.

AA: No näiteks. Räägi kõva häälega mida sa teed ja mida sa tavaliselt..

N50: Ma lihtsalt löön tavaliselt internetti sisse saunalina ja siis ma olen vaadanud, et mis ta mulle välja annab, mis kodulehed ja siis ma vaatan, kui sealt mulle midagi ei meeldi... ma vaatan kõik need läbi. Ma alustan otsingust, siis ta lööb mulle lahti, et kus kohas need on, Google-ist. Alguses Eesti oma ja siis panen Google otsingusse. (*läheb neti.ee*) No ma kirjutasin sisse Stilago (*trükitab sisse Stilago*). Nett on aeglane või? Aga ma nüüd ei mäleta oma salasõna, kas ta võtab sul selle.. Ja siit ma vaatan, kus on Kodu, ehk kust ma otsin saunalinasid, panen Kodu peale ja Kodutekstiilid (*Võtab ülevalt rippmenüüst Kodu->Kodutekstiilid*). See, seda sa oskad ise ju!

AA: Ei, ma tean, et oskan, aga see on lihtsalt selline meetod.

N50: Vannitoatekstiilid (*Valib vasakult tulbast Vannitoa tekstiil*). Ja siis vaatangi. Kas siin on või ei ole.. (*Kerib alla poole ja vaatab erinevaid rätikuid*)

AA: Sa võid seletada mis sa teed.

N50: No näe, hall käterätikute komplekt, (*klikib peale*) aga ma otsisin suurt topeltlaia, mis oleks 170 või.. aga need on sellised väiksed, siis ma vaatan siit seda suurust (*loeb toote kirjeldusest suurust*), aga neid ma olen juba ühesõnaga.. vaadanud, siin on ainult sellised haledad värvid. Ma tahan sellist hästi ilusat, paksu materjali, mis on hästi paks ja selline kirev, värviline. Ja noh. oletame, et ostan selle roosa ära, kuigi see pole üldse päris see, mis ma tahaksin, aga tundub enam-vähem. No siis ma lisan ostukorvi ja vaatan siin seda kohaletoimetamise hinda ja noh .. vahel neil on see tasuta, siis on hea. Aga noh eks ta siis tulebki mulle pakiautomaati, et teel koju võtan ta sealt välja poe kõrvalt ja noh.. mugav. Eriti mugav. Ei pea kuskile eraldi minema hakkama. Et just hiljuti tellisin omale vannipiima samamoodi, Stroomi rannas laadal sain proovida ja tellisin.

AA: Ja maksad?

N50: Kohe ära, pangalingiga.

AA: Ühesõnaga sa käisid seal Stroomi rannas ja.. ?

N50: Ja seal oli see Signe Seepide see telk, ma ei tea kui palju sa kursis oled, ja seal pakuti siukest potsik. Neil on suur potsik onju, aga neil on väiksed potsikuid prooviks see käehooldusvõie ja mis saab panna huultele ja jalgadele ja igale poole ja siis ma ostsin selle mingi pisikese, aga neil ei ole neid müügiks, nad ainult nagu degusteerimiseks, aga mingi paar euroga ja mulle see nii õudsalt meeldis ja siis ma internetist jälle vaatasin selle Signe seepide kohta ja kreemid ja vannisoolad ja.. Ja tegelikult mul tütar kinkis selle vannipiima ka Signe seebi oma ja see sai mul otsa ja mul oli siuke tunne, et ma käin tühjas vannis, kui mul seda vannipiima ei ole, et ta oli siuke mõnus siuke hea lõhn ja siis ma.. vaatasingi internetist selle kohta, nende Signe seepide ja kreemide kohta ja tellisin endale uued.. Cherry-st. Facebookis on neil kodulehel kirjas.

AA: Aga mille järgi sa üldse.. sa näitasid praegu kuidas sa käitud poes, kust sa tihti ostad aga kas su käitumine kuidagi erineb ka poest, kust sa esimest korda ostad midagi?

N50: no praktiliselt printsiip on üks ja sama ju... Ma ei, ma ei tea... Ei kõigil on ühtemoodi. Võib-olla mingid väiksed muudatused on, aga printsiip on üks ja sama ju, ma ei ütle ju, et ma teistmoodi. Mis suhtes teistmoodi käitun? Ma ei käitu teistmoodi.

AA: Vaatad midagi teistmoodi..kauem-vähem?

N50: Mul on ainult selles mõttes eelistused, et ma enam mõndadesse nendesse kodulehekülgedele ei roni ja ma ei vaata.

AA: Miks?

N50: Sellepärast, et mulle ei meeldi ja.. No näiteks see Bonprix - et ma tean, et ma saan sealt koguaeg petta, et seal on järgi tehtud asjad, et..

AA: Sa ei ole kuskile pöördunud sellega, et mingi kirjutanud kuskile?

N50: Ei, ei miks? Ma olen rahumeelne inimene, nagu eestlased kõik.

AA: Aga mille järgi sa üldse usaldad e-poodi?

N50: ... Mmmm.. Tuttavate. Tuttavad on tellinud asju ja ikka usaldad.

AA: Et siis ainult tutvuste..?

N50: No ja kui sul ISE on kõik õnnestunud need ostud, siis sa usaldadki, et.. mul ei ole siuksed väga halbu kogemusi, et pole mingit muret, et ma saadan tagasi.

AA: Et sa siis ei karda?

N50: Ma võib-olla kardan näiteks Sportdirectist et sealt ei saa tagasi saata, et aga sealt ma ise ei telli ka. Ma tean, et sinna ei saa tagasi saata, siis sa pead lihtsalt selle asja, kui sulle ei meeldi sa pead siin maha müüma.

AA: Oled teinud kunagi?

N50: Ei mul tütar tegi nii.

AA: Kas on midagi, mis sa enne ostu sooritamist alati jälgid ka?

N50: Suurusi. Mis mõttes jälgin?

AA: No kas on või ei ole, kui sa ei oska öelda, siis võib-olla ei ole midagi.

N50: No ma jälgin, et vaatan kas teda on laos või ei ole, et mida ma muud jälgin, ma ei tea..

AA: Aga peale selle. Ma saan aru, et sa oled tagasi saatnud, aga kas on veel mingeid probleeme tekkinud?

N50: (Raputab pead)

AA: Ei ole?

N50: Mul ei ole.

AA: Aga need tagasisaatmised..?

N50: Tagasisaatmised on jaa mul enamus, aga ma ei võta sellest õppust kuidagi.. Ma ikka.

AA: Aga sul on alati õnnestunud see tagasisaatmine ja raha tagasi saamine?

N50: Jaa, iga kord on.

AA: Aga kas oled teistelt mingeid kogemusi kuulnud?

N50: Eee... tegelt üks kogemus on olnud, see oli hästi palju aastaid tagasi, kui see aitab, et ma tellisin Halensist vist, siis järeelmaksuga ja see ma ei ole muidu järeelmaksuga kunagi muidu peale seda tellinud, et ...siis oli, et mingid topeltmaksused nõuti ja et ma ei ole maksnud ja tegelikult mul oli iga kuu makstud, iga kuu läks mul summa maha, aga mulle tuli kiri, et see summa on kõik maksmata ja siis ma võtsin pangaväljavõtte ja sain ilusti kõik ära tõestada, et mul olid kõik makstud ja peale seda, ei. Rohkem ei ole.

AA: See oli siis kataloogist või internetist?

N50: Kataloogist.

AA: Mis sinu arust üldse teha saab, et probleemide tekkimist vältida?

N50: (Vaikus)

AA: Noh, et sa ei peaks näiteks tagasi saatma. Kas saad midagi teha ka enne?

N50: Ma arvan, et ma ei saa midagi teha, sest kauba, kes kaupa seal pakub ega... tema vaatab ise, et ta oma kaubast lahti saaks, et inimene peab ise olema, et mõistus peas, et kas ta seda nüüd ostab või või saab petta või.. peab ise valvas olema ma arvan, mis seal.. või siis usaldama mõnda sellist konkreetsemat.. oeh... konkreetsemat saiti või kuskohast või mis ma ei oska öelda..

AA: Aga kui sa oled tagasi saatnud, siis postikulu on maksnud kes?

N50: Müüja. Müüja jah.. et selle summa, mis kaup maksis, selle raha saab tagasi ja kui on.. ma räägin, et tihtipeale on tasuta kohaletoimetamine, et siis.. ei maksa keegi, et järelikult jah, et siis nemad maksavad.

AA: Lisakulutusi pole sulle tulnud?

N50: Ei.

AA: Aga sa oled vahel näiteks eraisikutelt ka ostnud midagi?

N50: Läbi interneti?

AA: Jah.

N50: (Vaikus). Mmmm... ei.

AA: Aga sa oled üldse uurinud, kes on tegelik müüja?

N50: Mmm... See.. Aa olen ühe korra.

AA: Kuidas see välja nägi, kirjelda äkki?

N50: Ma ostsin ühe lastekleidi osta.ee-st ja.. suveks ostsin lapsekleidi, see mulle meeldis ja see oli oksjonikorras ja mul juhuslikult vedas, ma võitsin selle oksjoni ja see oli selline hästi armas ja ma tahtsin seda ja ma sain selle ja... seal ma leppisin.. müüjaga kokku, mismoodi ma tasun selle kleidi eest selle summa ja..mina maksin postikulud ja ütlesid missugusesse automaati, tema saatis mulle ära ja oligi korras ja muidugi sealt ma loen ka, et kas on usaldusväärne see müüja või ei ole. Seal oli ta väga usaldusväärne ja jah, et sa loed ikka seal teiste inimeste arvamusid tema kohta, kui ta poleks usaldusväärne olnud, siis ma ei tea, siis ma ei oleks .. ma ei tea, mis siis oleks, ma poleks ostnud vist.

AA: Aga kas sa oled kunagi.. sa praegu ütlesid, et sa vaatasid tagasisidet, aga kas sa oled näiteks e-poe tausta uurinud enne?

N50: Ei.

AA: Mitte kunagi?

N50: Ei, ei.

AA: Okei. Aga miks?

N50: Ei ole tundnud vajadust, võib-olla olen ma liiga sinisilmne aga ma ei tea.

AA: Aga oskad sa niimoodi peast öelda niimoodi, mis sinu hinnangul või sinu teadmistel sinu üldse õigused on üldse e-poest ostes.

N50: Ei.

AA: Ei tea?

N50: Ma alati nõustun, aga ma ei viitsi neid läbi lugeda.

AA: Aga sul need e-kaubanduse alased teadmised, kus need pärinevad siis?

N50: Ma mõtlen, et ma pole üldse kuskil näinud e-kaubandusest midagi praegu... Internetist ikka ma arvan. Sealt tuhlad siis.

AA: Aga mis sa arvad kaua sul kauba kättesaamisest aega on seda tagastada?

N50: Mm.. 2 nädalat.

AA: Aga mis sa arvad, kas sul on mingid kohustused ka?

N50: Mmmm.. Selle kaubaga? Mingid kohustused?

AA: Võinoh e-poest ostmisel?

N50: Ma arvan, et ei. Miks mul peavad olema kohustused? Peaasi, et ma selle .. Ei, ma ei arva.

AA: Okei. Tead sa äkki öelda, mis juhul sa kindlasti kaupa tagastada ei saa?

N50: (Vaikus).... No. Ma ei tea. Kui ta on ikka äärmiselt rikunud ja.. kui ma olen ise sellega midagi teinud, aga kui ta mul on pakendis ja võtan pakendist välja ja nüüd selle aja sees selle tagasi saadan, siis... siis ma ei leia.

AA: Aga mis sa arvad..kas sa kunagi kaebust oled esitanud?

N50: Ei, ma olen ühele küpsisefirmale esitanud kaebuse. Sellepärast, et ma ostsin küpsised poest ja seal olid sellised suured karvad olid sees pikad ja mul sai sellest hing täis ja.

AA: Oioi. Aga mis sa arvad kaua saab pretensiooni e-poest ostes esitada?

N50: ..Ma ei tea, ma ei tea seda....

AA: Aga kas..?

N50: .. ma arvan, et ka 2 nädalat.

AA: Aga kas sa sellisest asjast oled kuulnud nagu e-kauplejate must nimekiri?

N50: Jaa, olen kuulnud.

AA: Mis sa kuulnud oled?

N50: Ma olen kuulnud, et need kes müüvad ja ei vea kaupa kohale ja inimestele kaupa ei saada välja ja inimesed maksavad raha ära, aga kaupa välja ei saada.

AA: Sa oled kunagi tutvunud ka sellega?

N50: Ei, ma lihtsalt olen kuulnud.

AA: Pole pidanud vajalikuks vaadata?

N50: Ei.

AA: Okei, aga ostmisest oleme juba rääkinud, aga kas sa ise midagi müünud oled ka internetis kunagi?

N50: Jaa. Osta.ee-st, kui me kolisime teise kohta, siis me.. me enamus müüsimise, enamus asju mööblist müüsimise osta.ee-s maha.

AA: Kuidas see välja nägi?

N50: Pildistasid, panid ülesse, panid 10-sendiga - siis ei pidanud ise maksma midagi ja siis oksjonikorras see tõuseb ja tõuseb ja tõuseb päris korralikuks summaks, et õnnestus, sest ma tahtsin paljud asjad üldse ära visata prügikasti ja aga siis mu abikaasa ütles, et kuule võib-olla mõni tahab ja ma ei uskunud, et et kõige suuremad tavalisemad asjad, mingid suured alused ja ma ei tea mis veel, et kõike taheti, absoluutselt kõike taheti. Uskumatu, ma.. minu jaoks oli uskumatu. Minu poolest oleks need kõik prügikasti läinud tõesti.. Iga suure. Isegi meil oli suure klaasist.. noh suure vaasike suur, mis oli neid pudelipunne täis, ma mõtlesin, et mis ma nendega ikka teen, et mul on nüüd 2-toaline, et ei hakka sinna vedama onju ja siis panime selle ka müüki, et isegi see läks ja väga hea hinnaga läks.

AA: Sa oled siis ainult osta.ee-s müünud?

N50: Jah.

AA: Ja see müümise protsess oli meeldiv?

N50: Jaah, väga, olen rahul sellega.

AA: Teeksid veel?

N50: Jah, täiesti.

AA: Aga ongi kõik siis, suur tänu.

Lisa 6. Teiste intervjuude transkriptsioonid

Lisa 6.1 N21_2 transkriptsioon

AA: Mis meediakanaleid sa jälgid ja kui tihti?

N21: Facebook, Postimees online, Elu24 (Naer) - ikka vaatad vahest, nii Facebook ma ütlesin eks? Muusikaasjad ka? Soundcloud, Instagram, siis telekast, nimetan kanalid ka?

AA: Sa võid öelda, kui sul on mingid kindlad kanalid.

N21: Sony, Fox Life, Kanal 2, Tv3 on mingid põhi siuksed mida ma vaatan, aga noh ma alles eile ostsin teleka niiet.. (naer). Nii et ma alles hakkan, vaikselt vaatama.

AA: Nii, et sa telekat ei vaata siis tihti?

N21: Enne ei vaadanud, aga nüüd vaatan jah. Meediakanalitest veel... No ma ei tea, ajakirju ma nagu loen. Ma ise ei osta ajakirju, aga nagu mingi... ma ei tea ütleme mingi salongid, aga mega harva ikkagi paberkandjal.

AA: Aga neid mida sa enne nimetasid, neid siis nagu..?

N21: Iga päev. Jah, jah Facebook, Elu24, ma käin ikka netis iga päev.

AA: Aga kas sul viimasel ajal on jäänud midagi silma e-kaubanduse vallas meedias? Meelde jäänud?

N21: E-KAUBANDUSE (rõhutatult) vallas või?....EI (rõhutatult) (Vaikus).

AA: Ei tule meelde?

N21: Ekää (Raputab pead). Meedias e-kaubanduse vallas? Selles suhtes, et need Cherry reklaamid on igal pool, mingit Chili, aga muud nagu pole küll tähele pannud.

AA OLEN, olen, olen, TÄNA nägin, ma ei tea kui see läheb arvesse, mingi artikkel

oli, et praegu on mingid New Yorki ja Tallinn piletid mingi NII ebareaalselt odavad, ma ei lugenud seda, sest ma ei vaadanud seda, mis see hind ol, aga nagu kõik jagasid seda, niiet see ilmselt jäi mingi paarisaja euro kanti, et Manhattanil veel mingi nädal aega elada ja mingi Tallinn - New York - Tallinn. See läheb e-kaubanduse alla vist? Lennupiletid ikkagi nagu.

AA: Kui me nüüd lappame koos sinu meediapäevikut. Mis sul silma jäi? Ma vaatan, et sa pole eriti näinud midagi meediast, et sa oled päris palju ostnud ma vaatan.

N21: Mhmh

AA: Aga meediast?

N21: Äää.. Ühte reklaami nägin Facebookis külje peal reklaamib mingeid reklaame ja hästi paljudel lehtedel vaata Facebook paneb sulle külje peale need reklaamid, mis lehti sa külastad ja siis seal olid, et hästi paljudel välismaa saitidel on korraga selline asi nagu Black Friday ja selle Black Friday reklaam oli.

AA: Ma vaatan, et sa oled Euronicsi reklaami ka näinud, aga midagi muud? Artikleid, saateid?

N21: Mkm (Raputab pead). Mul ei olnud ju telekat.

AA: Aga internetis ostja? Sul siin see lahter rohkem täidetud.

N21: Ma olen koguaeg selline semiaktiivne, näiteks... mm. No vot siis, vot siis tellisin endale ühe asja ja sain alles üleele kätte.

AA: Mis siis?

N21: Lühikesed püksid.

AA: Ma vaatan, et sul on veel siin kirjas midagi

N21: Netiostu veel.. Aa. Telefonikorpuse tellisin.

AA: Okei, aga vahepeal oli telekast ja internetist üks kampaania, mis oli e-kaubanduse alane, kas sa nägid midagi? Ma sul siin meediapäevikus ei näe küll. Nagu siukene .. teleklipp oli e-kaubanduse alane?

N21: Ei. Millest see oli?

AA: Kohe näitan sulle, lihtsalt kui sa oleksid näinud, siis küsiks mõned küsimused praegu juba.

N21: Võib-olla kui sa näitad, siis mul võib-olla tuleb meelde.

AA: Nii näitan sulle nüüd ühte videot.

N21: (Vaatab). Ma olen mingit sellist näinud küll, kas neid ei olnud erinevaid?

AA: Neid on olnud erinevate asjade kohta küll samade tegelastega, aga kas sa seda konkreetset oled näinud?

N21: Ei ole.

AA: Mis mõtteid see sinus tekitas? Kirjelda.

N21: Väga häid, sest et nagu.. ma ei tea igast muude asjade kohta ka inimesi hoiatatakse, aga see on jumala hea hoiatus reaalselt, et nagu inimesed reaalselt väga palju ei tea e-poodide kohta mitte midagi ja ei JULGE sealt osta, minu arust väga hea hoiatus, sest nende e-poodide asjadega saab tegelikult jumala palju tunga ka, et nagu noh.

AA: Aga kas sina õppisid midagi uut siit või?

N21: Mmmm... No ta ütles, et umbes et või tähendab, et 14 päeva jooksul saab tagastada põhjenduseeta eksju, aga.. ma ei ole, ma nagu ei teadnud, et IGAL pool saab, sest tavaliselt on mul nagu see, et okei, Eesti neti poodidest ma nagu ei olegi NII väga midagi tellinud nagu, kui siis ainult mingid Cherry voucherid või midagi siukest, aga nagu siukseid asju mida TAGASTADA, olen vist tellinud ainult netipoodidest, tähendab nagu VÄLISmaa poodidest ja nendel on see tagastus nagu täiesti nagu midagi muud minumeelest nagu kui Eesti poodidel.

AA: Aga ühesõnaga seda 14 päeva asja, kas lisaks sellele õppisid veel midagi uut?

N21: Tark ei torma. (Naer).

AA: Aga mida sa juba nendest asjadest, mida siin öeldi, mida sa juba teadsid?

N21: Mmm... Ma ei tea, kõike nagu suht. Ma ei tea ei olnud nagu midagi siukest.. nagu NII.. Mul ainult see jäigi silma see 14 päeva tagastus nagu, AGA ja mis see oli mingi ettemaksu teema oli.

AA: Mis sellega oli?

N21: Ma ei ole küll nagu kusagil pidanud ettemaksu tegema..

AA: Aga nagu.. okei, aga kuidas on sinu hinnangul sellest infost sinu igapäevaelus nagu kasu?

N21: Igapäevaelus vä? Mina ei tea. Mega oluliselt ma ei tunne, et see oleks elumuutev reklaam.

AA: Et.. sa tunned, et see ei too sulle kasu..?

N21: Mitte otseselt, sest ma suhteliselt tihti tutvun nagu nende reeglitega NII või naa, sest need on kõikidel lehtedel erinevad vaata ja jaa.. suht tihti on lihtsalt see, et.. ma nagu ei telli mingeid MEGA kalleid asju vaata ja kui ma tellin, siis ma ilmselt tellingi täitsa sellistest usaldusväärsetest kohtadest, kust ma juba tean ja siis nagu.. nii hullult nagu ei vaeva oma pead selle kõigega.

AA: Sellest reklaamist sinu igapäevakäitumises siis midagi ei ..

N21: Mkm (Raputab pead), aga selles suhtes on mul nagu hea meel, et see nagu ON, sest on inimesi nagu kellel on seda vaja.

AA: Mis sa arvad siis kellele see kampaania suunatud on?

N21: Äää... Ma arvan et.. 18 kuni vanadele inimestele. Isegi nooremad võib-olla. Mmm.. Amatöör netišoppajatele?

AA: Miks just neile?

N21: Sest et need, kes koguaeg šoppavad need juba nagunii teavad neid asju juba.

AA: Sina tead?

N21: (Naer). Jah, mina tean.

AA: Aga mis sa arvad nendest tegelastest?

N21: Tegelastest või? Jaa, täiega lähedad on minu arust. Äratavad tähelepanu.

AA: Kes need on?

N21: Priit Võigemast.

AA: Aga keda nad mängivad?

N21: Kalevipoega ja.. Siili jaa..

AA: Mis sa neist arvad siis, et kuidas sobivad?

N21: Ma ei tea, lahedad näevad välja, äratavad tähelepanu nagu, mina ei tea kas nad sobivad e-kaubandusega kuidagi kokku (Naer), aga... Äkki need lähevad siis selle *slogan*-iga kokku.

AA: Sobivad teemat edasi andma?

N21: Ma ei tea, äkki nad on vanainimestele väga usaldusväärsed.

AA: Aga sinu vanusele?

N21: Nagu suht suva ausalt öeldes. No see siil on mingi põhivend ju, see on enne ka teinud mingeid laenureklaame ja mingeid asju umbes et vaata kust sa laenu võtad ja ta on selline juba tuntud selline hoiatusvend.

AA: Kui sa teda telekast näed, siis..?

N21: .. Hmm. *Thumbs up!*

AA: Mis sa arvad, mis selle kampaania eesmärgiks on?

N21: Et inimesed ei saaks TÜNGA, nagu mingitelt netikauplejatelt, sest et.. Okei no, ma ei tea siin natukene peaks võib-olla seda ka rohkem tooma, et peamised kohad ikkagi, kust tünga saab on pigem nagu eraisikud vaata ja nendega ei ole ju mingit tagastusvõimalust, et kui ma ise oma asjad Buduaari müüki panen, ma küll ei tahaks, et keegi mulle selle tagasi saadaks (Naer).

AA: Aga mis sa arvad kuivõrd hästi see reklaam täidab seda eesmärki mitte tünga saamiseks?

N21: Ma arvan, et päris hästi.

AA: Miks? Selgita.

N21: No selline kaasahaarav, tore ja lihtsasti arusaadav.

AA: Kas see reklaam on meelde jääv?

N21: Minuarust jaa.

AA: Aga kui sa praegu mõtled, siis mis sõnumid sulle meelde jäid sellest reklaamist?

N21: Tark ei torma!

AA: Aga veel midagi?

N21: Eee... mmm. (Vaikus). Et ole ettevaatlik e-kaubanduses. Ja.. ma ei tea.

AA: See on kõik jah?

N21: Mhmh.

AA: Nii, siis on selle reklaamiga kõik, aga seal oli ka üks kodulehekülg.

N21: Tarbijakaitse.ee?

AA: Sa oled seal käinud või?

N21: Ei, ma nägin, et seal oli see tarbijakaitse logo oli all.

AA: Sa ei märganud seal mingit muud lehekülge?

N21: Ei.

AA: Ühesõnaga seal on ka kampaanialehekülg. Kas sa oled külastanud sellist lehekülge nagu ostatargalt.ee ?

N21: Ei ole.

AA: Okei. Aga lasen sul sinna ringi vaatama minna ja siis vaata, loe, kommenteeri kõva häälega. Räägi mis sa arvad kogu sellest asjast.

N21: Mmm. Aaa, kusjuures.. Väga.. väga hea kuhu oma murega pöörduda. Saad kohe lugeda, et mis enne ostmist ja kui kaup ei klapi (viitab ülemistele kollastele kastidele leheküljel). Kõik põhi mingid korduma kippuvad küsimused on olemas (Kerib alla poole kiiresti)

AA: Rahulikult süvene, vaata asju. Kommenteeri, mis sul peas on või mis sa mõtled sellest, kuidas sulle tundub.

N21: Niii, mis see raha liigutamine on siin siis (*klikib "Raha liigutamine"*). Kasuta krediitkaarti... (*Loeb 03 Kogu raha ette, osaline ettemaks*) Ma küll ei ole näinud mingisuguseid müüjaid, kes üldse pakuvad sellist varianti, et saad osalise ettemaksu teha, sest ma arvan, et kui noh näiteks eraisik müüb oma asju netis, siis.. siis võib ostja olla ka ju see, kes petab.

AA: Kuidas sulle tundub see leht siis?

N21: Väga hea on. Mul on isegi selline tunne, et kui midagi peaks nagu nihu minema, et, siis nagu võib siia pöörduda. Nagu näiteks mingi krediitkaarti ja PayPali makse tühistamisest ma ei tea küll MITTE midagi (Loeb "Kui kaup ei klapi" alt "05 Krediitkaarti ja Paypali makse tühistamine"). PayPal peaks vist küll päris usaldusväärne olema ma arvan? Ma arvan küll, et kui mul tekib mingi jama, siis ma pöördun küll kohe siia... (Vaatab ringi veel). Mingid levinud probleemid, petuskeemid...

AA: Mida UUT sa siit teada said või?

N21: Mida uut? Näiteks.. Ma ei ole kõike ka lugenud, aga näiteks seda ka, et kui sa hästi tihti netis šoppad, siis võiks teha oma eraldi konto selle jaoks, ma näiteks selle peale pole tulnud kunagi.. siiis... oot mis ma siit veel lugesin, AA, et kuidas, et pangas saab mingi *charge back*-i teha, et kuidas saab nagu mingi makse tühistada ja, et näiteks ma selle peale pole ka kunagi tulnud, et kui sa tellid midagi ja sa pead selle pealt tollimaksu maksma ja kui sa selle kauba tagastad, siis siin on nagu info selle kohta kuidas see tollimaks ka tagasi saada, et ma nagu selle peale ei tulekski, et seda tollimaksu saab ka nagu tagasi küsida, kuigi ma kujutan ette, et see on päris korralik nagu.. keberniit. AAA. (Loeb "Mida teha kui tellitud kaup ei sobi") See on täiesti Euroopa Liidu seadustes, et 14 päeva jooksul saab tagastada... Jah, seda ma ei teadnudki, et see on täiesti seadus, et PEAB tagastama. Eks neid mingeid asju on siin tegelikult nii palju, kuidas nagu saab ilmselt nagu protesteerida, et kui on katki või mida iganes, lihtsalt ongi MINU puhul iseasi see, et kas ma viitsin hakata sellega tegelema, sest näiteks ühed jalanõud, mis ma tellisin, ma tahtsin nagu tagasi saata, sest et ma lihtsalt.. need ei olnud mingid ulme-ulme kallid, aga ma lihtsalt mõtlesin, et mul ei ole midagi peale hakata nendega, aga see TAGASI saatmine ei ole üldse nagu mingi välismaale üldse nii kerge protsess ja seal pidi nagu põhjenduskirjad ja mingid asjad kirjutama ja.. ma ei tea mis tagasi saatmise avalduse täitma ja mul on nagu lihtsam need siin Eestis maha müüa. Vot.

AA: Kuivõrd efektiivseks pead sa seda viisi, kuidas see informatsioon siin esitatud on?

N21: Väga. Väga lihtne. Väga lihtne on lehel orienteeruda minu meelest ja et ka nagu inimesed, kes võib-olla ei kasuta iga päev arvutit või kes ei ole mingid .. nagu näiteks minu EMA, ma arvan, et saaks siin väga hästi hakkama nagu.

AA: Kuidas on sinu arust see kasutajamugavus siin lehel?

N21: Ka väga mugav. Minu arust nagu ei ole nagu vinguda küll millegi üle.

AA: Kuivõrd on sellest infost sinu igapäevakäitumises abi? Või noh, e-ostlemisel?

N21: Ma ei tea, võib-olla see ongi, et see tagastamisõigus on nagu SEADUS täiesti ja näiteks teinekord kui ma peaks mingi praagi asja saama, siis ma tean, et ma saan selle tagasi saata niimoodi, et nad nagu parandavad selle ära vaata.

AA: Et sellest on kasu?

N21: Jaa. Ja mina noh, kuna ma ei osta nii tihti aga teinekord võiks täitsa soovitada kellelegi seda, et eraldi kaart teha.

AA: See sait annab üsna palju ka igasuguseid soovitusi, nii nagu see kaardi tegeminegi, mida võiks jälgida või teha, et mida sa neist pead vajalikuks ja mida mitte?

N21: *(Vaatab samal ajal ikka veel ringi)* Mmmm... Ma seda videot ei olegi vaadanud *(Vaatab ära video)*.

AA: Mida siit teada said?

N21: Sain siit siukese teadmise näiteks, et kõik need TKA reeglid eksle, ei kehti eraisikute vahelisel, et noh kui sa näiteks Buduaari turul midagi ostad, siis sa ei saa seda MITTE kusagile kaevata.

AA: Seda sa ei teadnud varem?

N21: Mkm *(Raputab pead)*.

AA: Ja sellest on sul kasu?

N21: Jaa, võib-olla küll jah. Kuigi kahtlaselt vennalt naljalt ei osta, sest ma ei saa sellega ju kusagile pöörduda... no mingeid kalleid asju vaata.

AA: Aga nende soovitude küsimuse juurde tagasi, et milliseid neist siin jagatud soovitudest pead vajalikuks ja mida mitte?

N21: Tutvuma enne ostu sooritamist, eriti kui sa teed seda mingilt uult leheküljelt, tutvuma... nende tellimistingimustega, ühesõnaga näiteks, näiteks tagasisaatmisel, et kas sa pead ise postikulu maksma või mitte, et tegelikult nagu TKA kohaselt nagu ma praegu teada sain, peab maksma nagu müüja selle, aga kui neil on eelnevalt kodulehel tingimustes kirjas, et selle peab maksma ostja, siis ei ole nagu midagi teha.

AA: See on see, millest on sinu meelest kasu?

N21: Jaaa.

AA: Sina teed midagi erinevalt nüüd sellest olenevalt?

N21: Mm jaaa kui ma mingit kallimat asja hakkan tellima või milles ma pole 100 prosa kindel, et kas ta on mulle paras või midagi ja siis.. aa ja siis näiteks, et audiotooted ja arvutitarkvara ei saa tagasi saata. Ma ei teadnud seda enne.

AA: Aga kui realistlikeks sa neid soovitusi pead, et mida inimene IGA kord ostes kontrolliks?

N21: Mitte väga nagu.

AA: Miks?

N21: Ma ei tea nagu.. Ma ei tea, esiteks kui sa ostad asju, siis sa ei eelda nagu seda, et sa selle tagasi saadad nagu, ma arvan, et see pole nagu mingi esimene prioriteet vaata, et ikka loodad, et sa jätab selle endale.. et PLAANID selle algselt ikka endale jätta.

AA: Aga kui tõenäoline tundub, et sa oma järgnevate e-ostude puhul PEAD silmas neid asju?

N21: MA ikka pean, aga ma arvan, et ma ikka väga korralikult oma pead ei vaeva selle peale.

AA: Mis võiks aga seda harjumust sulle kinnistada, mis sa arvad? Mis aitaks sind?

N21: Ma arvan, et siis kui ma korra kuskilt vastu näppe saaks, võib-olla see..

AA: Aga muidu?

N21: Ei selles mõttes, et ma ei ole mitte kunagi olnud ülepeakeela ostja, ma alati, ma ei telli mitte kunagi lehtedelt kust ma ei tea, et mõni mu sõbranna oleks tellinud ja.. mingi nagu mingi.. kus ma pean mingeid kahtlaseid andmeid panema, ma ütlen, et mulle on hästi tähtis, et oleks PayPal.

AA: Olles nüüd siin saidil päris palju igasuguseid asju lugenud, on sul mingeid mõtteid ka, mida võiksid oma e-ostu harjumustes muuta?

N21: Ei. (Raputab pead).

AA: Enda käitumises ei muuda midagi?

N21. (Raputab pead) Ei.

AA: Miks?

N21: Sest ma kasutan, minu enda käitumine on näiteks see, et ma EI telli mingitelt lambi ebausaldusväärsetelt lehtedelt ja üldiselt nagu välismaa ostudelt ja niimoodi ma tellin ainult sellistest kohtadest, kus on tasumine PayPaliga ja PayPali ma usaldan, et noh..

AA: Aga mis sa arvad, kellele see sait peamiselt nagu suunatud üldse on?

N21: Mmmm... See on.. peamiselt suunatud... eee.. nagu ma enne ütlesin - AMATÖÖR netišoppajatele, no nendele inimestele, kes on näiteks TÜNGA saanud või näiteks neile, kes sooritavad esimest korda netiostu, kes ei ole seda enne teinud.

AA: Miks just algajatele siis?

N21: Sest, et.. need, kes palju tellivad, ma arvan, et nad nagu enam-vähem juba teavad neid asju nagu.

AA: Ise pead ennast ka sinna sihtrühma kellele see sait suunatud?

N21: Ei.

AA: Miks?

N21: Sest ma olen väga tark ostja.

AA: Sa tunnend, et sa ei vaja seda?

N21: Jaa, aga ma tunnen nagu, et väga paljud inimesed võib-olla ikkagi vajavad seda, minu otseselt pole seda, sest ma olen ikkagi suhteliselt ettevaatlik inimene, aga JAA,

selles suhtes kindlalt, et näiteks ma pole kunagi selle peale tulnud, et mingid asjad võivad olla nagu. Ma ei tea ma üldse pole väga selline inimene, kes pöörduks mingite asjadega hullult mingi kuskile ja hakkaks hustle'ima nagu, et.. Aga jah ma pole isegi mitte mõelnud selle peale, et võiks mingeid reegleid ja mingeid seadusi nagu TKA-st näiteks lugeda, et veits kasu ikka.

AA: Kas siin võiks olla midagi, mida SINA vajaksid?

N21: (Pikk vaikus).

AA: Mida sa veel tahaksid siit lehelt teada saada, mis just sulle kasulik oleks?

N21: Ma tahaks lihtsalt, et oleks mingisugune seadus, mis määraks selle, et jalanõunumbrid PEAVAD olema kõik ühes ja samas numbris (Naer).

AA: Aga sellel lehel midagi muudaksid?

N21: Ei.

AA: Mingit infot, mis sa veel tahaksid?

N21: Ei.

AA: Kas sa tuleksid siia lehele tagasi?

N21: Jaa, kui mul mingi mure tekiks, siis tuleksin jah.

AA: Aga aitäh sulle. See oligi kõik. Loodan, et polnud liiga väsitav.

Lisa 5.2 M21_2 transkriptsioon

AA: Mis meediakanaleid sa muidu ise jälgid ja kui tihti?

M21: Nagu telekas, raadio ?

AA: Jaa, kõik ja nagu nett ja sotsiaalmeedia ja.

M21: Internetis käin Facebookis, Twitteris, Instagramis, eee... LinkedIn-is kui on kooliperiood ja vaja inimesi leida, ee siis.. raadiot kuulan hommikuti kui sõidan tööle - SkyPlusi hommikuprogramm, siis... telekat vaatan vahest, tihtipeale.. ma ei tea..

AA: Mis kanaleid siis?

M21: ETV, Kanal2, TV3, no enam.. no seal kust tuleb midagi põnevat, vahest kõike.. sihipäraselt vaatan ala kui mingi hea sari siis vaatan Foxi või kui on nagu uudiste aeg, kui pole nagu päeval jõudnud.. päeval jõudnud uudiseid lugeda, siis sealt hea õhtul vaadata, mis toimub. Mis veel? Internet.

AA: Mingeid uudiskanaleid?

M21: Uudiskanaleid nagu?

AA: Loed mingeid lehti päriselus, netis?

M21: Netis ikkagi kui aega on, nutitelefonist skännid päeva jooksul kui on midagi põnevat.

AA: Mis kanalid siis?

M21: Delfi ja Postimehe äppe

AA: Aga Facebokis sa ütlesid, sa sealt ka nagu leiad uudiseid ja sellised asju?

M21: Väga harva on midagi siukest, mida ma juba ei ole näinud teistes kohtades, et pigem sealt tuleb nagu hiljem alati inimesed panevad üles et näeh vaadat, vana uudis.

AA: Okei, aga.. kui me nüüd su meediapäevikut koos vaatame, siis kommenteeri, mis sul siin konkreetsetel perioodil meedias silma jäi sellel e-kaubanduse teemal

M21: Eee.... Nägin hästi palju reklaame. Telekast. Enamuses. Ei ole väga põnevad, suhteliselt halvasti tehtud, odavalt.

AA: Mille kohta?

M21: No ala mingi Topshop see tavaline, noh sama mis nad alati on teinud või siis kui on mingid muud Eesti e-poed, näiteks osta.ee või promotakse suhteliselt jõudsalt, et läheks käima või siis veel nagu labasem on see kui on lihtsalt.. no nagu Klicki reklaam, kus on lihtsalt mingi toode pandud peale, mis on siuke.. vnoh sa maksad nii palju mingi suure reklaami eest ja on üks toode seal peal, et ma ei usu et see väga tasuv on lõpuks. Aga muidu.. inimestele, kes nagu Eesti e-poodides shoppavad rohkem, neile nagu võib see promomine telekast hea olla, et äkki köidab nagu rohkem sinna poole, aga muidu..

AA: Aga see e-ostmise..?

M21: See e-ostmise õiguste reklaam, seda.. see periood kus ta nagu tuli tuli nagu päris vähe ja naljakatel aegadel, et see võiks olla nagu, seda võiks nagu rohkem promoda, et ma arvan, et kui inimesed nagu, kui neile teha lihtsaks see turvalisuse pool, et noh nad saavad teada, mis nende õigused ja värgid on ja hakkavad seda rohkem usaldama, siis on see nagu e-poe nagu ostlemise tase tõuseks ka.

AA: Kus ja millal sa nägid seda siis?

M21: Telekast õhtul, mingi... nelja ajal, siis kui tavaliselt ei vaata ongi see, et paar korda kui ma nägin, siis see polnud täpselt see õhtune saadete periood, kus inimesed tavaliselt telekat vaatavad, vaid see oli varem, aga kanalit ma ei mäleta täpselt.

AA: Okei, aga kui me vaatame seda kuivõrd sa ise ostsid samal ajal. Ma vaatan, et sa ostsid mingi GoPro...

M21: Nojah igasuguseid sellised tehnilised vahendid, juhtmed ja...

AA: Ma vaatan, et sa oled siin kirjutanud, et sa said vale selle.. Mis sellega oli?

M21: Eeeee... Mudel.. Tellisin nagu hoidjat, mudel ja kõik oli õige, pildi peal nagu okei välja ka, nupukohad ja juhtme sisestamiskohad olid nagu õiged ja kui toode tuli, siis ta oli ka nagu õige, et kõik sobis, aga ainuke vahe oli selles, et ta oli nagu suurem, tal oli nagu mingi cm üle kuskilt poolt ja ta ei näinud sama toode välja nagu pildi peal oli ja kui ma pärast vaatasin, noh algselt ma vaatasin pildi järele kui ma tellisin, aga pärast kui ma vaatasin üle, et kas ma ikka tellisin õige asja, ja panin Google Translate'i nagu selle saksakeelse kirjelduse, siis oli info ikka see, et tuleb see, mida ma lootsin.

AA: Sa siis enne vaatasid seda?

M21: Enne vaatasin lihtsalt pildi pealt, et tundub õige, muu tundus ka õige, ok, tellisin ära, et see polnud nagu suur kulu, et oli kiiresti vaja ja siis... pärast nagu üle kontrollida, et kas hakata .. hakata nagu protestima või kuidas sa ütled, tagasi saatmise mõtteid mõtlema, siis... siis nagu vaatasin, kontrollisin nagu info detailsemalt üle, aga ikkagi see on vale asi, aga ei viitsinud edasi tegeleda, kuna see kaks nädalat sai vaikselt läbi juba ja ma mõtlesin, et ma säästan oma aega.

AA: Okei, aga sa ütlesid, et sa nägid seda õiguste kampaaniat, et mis sõnumid sul sellest meelde jäid?

M21: Ma ei tea, seal oli hästi siuke.. see oli nagu suhteliselt.. kavalalt tehtud, ma ei mäleta mingi see... karakter oli seal, kes paneb, kes teeb seda.. ma ei mäleta nii täpselt aga see... nad lugesid ette midagi, mingid õigused ala see kaks nädalat või midagi siukest ja suunas edasi nagu kodulehele, et sealt saab nagu rohkem infot ja detailsemalt teada.. Tundus selline kiiresti, lihtsasti ja arusaadavalt tehtud. Aga just see aeg, kus seda lasti või siis kui MA seda nägin, oli nagu väga naljakalt, et võiks pigem olla hiljem, oli nagu vara.

AA: Aga kui edukaks sa seda kampaaniat hindaksid siis?

M21: No ma arvan, et eks ta on kindlasti vajalik ja... edukaks, et nagu mis skaalal?

AA: Ei nagu lihtsalt, subjektiivsel skaalal. Kuivõrd hästi ta oma sõnumit edasi andis?

M21: Hästi annab oma sõnumi edasi, aga niipalju kui ma seda nägin, siis nagu.. valel ajal eetrisse lastud.

AA: Aga sellest kampaaniast sellel perioodil oli sul kellegagi juttu ka... tuli kuskil jututeemaks?

M21: Ei.

AA: Aga SINA ise oled midagi teisiti teinud, pärast seda kampaaniat?

M21: Ee... ma nagu enamvähem teadsin, mida nad räägivad, et ma nagu olen korra varasemalt läbi vaadanud kunagi, seega nagu otseset uut nagu mulle kui enamvähem kogenud ostjale ei olnud.

AA: Kus sa need enne siis läbi olid vaadanud?

M21: Netilehelt. Ma arvan, et see oli mingi aastad või.. ma ei tea. No ammu. Aga oligi mingi ala link ja siis mõtlesin, et oli aega, vaatasin üle.

AA: Kus lehel siis?

M21: MA ei tea ... mingi riiklik asutus või mis see.. no see oli nagu selline ametlik leht, mitte nagu kellegi enda kirjutatud.

AA: Okei, aga nüüd.. me vaatame seda reklaami korra uuesti.

M21: Sul on see reklaam olemas või?

AA: Youtube'is on.

M21: (Vaatab)

AA: Sa oled seda siis enne näinud?

M21: Jah, see on see.

AA: Mis mõtteid või tundeid see sinus tekitas?

M21: Ei tea.. tavalisi.

AA: Mis mõttes?

M21: Ei hästi tehtud, selles suhtes et ei ole mingit mula ja on nagu, kuidas ma ütlen.. mitte nagu visuaalselt aga vaid nagu see point on nagu atraktiivne, et selline põnev ja naljakas ja ei ole mingi siuke imal mingi pikk möla, mida inimesed ei viitsi kuulata.

AA: Mis see point on siis..sinu arvates?

M21: Nagu reklaami point või?

AA: Jah

M21: Et ee... Peaks uurima enne kui ostad, või noh, et põhi.. see on nagu enda seisukohast on mul nagu raske paralleele tuula kuna ma tavaliselt kasutan alati kas Amazon või eBay, kus siis see maksevärk käib ainult läbi PayPal'i või siis nagu. või siis see nagu krediitkaartimaksesüsteem näeb selline turvaline välja aga tihti peale need mis on nagu uued e-poed või nagu mida sa pole varem kasutanud, siis seal nagu peab nägema rohkem vaeva, et, et aru saada kas see on nagu... normaalne koht või ei ole.

AA: Mis mõttes vaeva nägema?

M21: Ei selles mõttes, et nagu seal reklaamis välja toodi, et sa uurid enne mis see maksetingimused, et kui sa maksad, et kuidas nad seda raha võtavad ja kas see on nagu normaalne süsteem, et kas see on enda arendatud või mingi kolmanda osapoole oma ja samas sa uurid seda ostjat ka või müüjat, kas ta on nagu varem müünud või kas ta näeb nagu turvaline välja loed neid..kõige lihtsam ongi, loed neid teiste kommentaare, mis hästi tuleb välja nagu Eesti.. kui sa seda Hinnavaatlust vaatad, siis sa leiad mingi jupi ja siis seal on mingi kümme erinevat e-poodi, siis kõige lihtsam aru saada, kust tellida ongi nagu, et pigem maksa see paar euri rohkem, mis see vahe

on, aga sa näed, et seal kõik need review-d on positiivsed, sest osades on et sa ei saa mingi kaks nädalat asja kätte ja kui sa ikka Eestist tellid, siis sa ikka loodad seda, et sa saad selle kohe..

AA: Aga siis need reklaamis antud nipid on sinu jaoks kasutatavad ainult uute poodide puhul?

M21: Jah.

AA: Aga sina kasutad ka neid?

M21: Jah.. või nagu.. jah. Jep.

AA: Aga sa midagi uut õppisid ka siit reklaamist?

M21: Ei.

AA: Aga mida sa juba teadsid siis?

M21: Seda, et kaks nädalat on.. Eestis ja vist isegi Euroopa Liidus? Nagu tagasisaatmiseaeg ja..... (vaikus). Ma mõtlen, mis nad veel.. See.... Mmmm...Noh. Noh see kaks nädalat ja kurat see teine asi noh, noh ühesõnaga kõike teadsin.

AA: Aga kuivõrd see info su enda igapäevaelus vajalik on?

M21: Ei nagu.. MULLE nagu see pole nii tähtis, kuna see pole palju informatsiooni ja see on nagu, kui sa oled sellega tegelenud, siis sa tead, see jääb meelde sulle ja see pole nagu selline asi, mis meelest ära läheb, aga kui nagu uutele inimestele või et nagu propageerida seda e-kaubanduse turvalisuse poolt, siis ma arvan, et see on nagu õnnestunud reklaam, et ta nagu toob lihtsasti välja kõik selle põhiinformatsiooni mis sa nagu tahaksid teada ja mis sa nagu peaksid teadma esimese asjana.

AA: Aga miks just uutele inimestele?

M21: No nagu uutele e-kaubanduse ostjatele.. no see on sellepärast, sest et.. ma ei tea noh, ma nagu mäletan ja tean ja need kes ei tea sellest, nendele on see nagu.. annab uut informatsiooni selle poodlemise kohta ja ...jaa...ma ei tea mis ma tahtsin öelda. Uutele... Ee... Uutele sellepärast, et need kes on juba näinud seda ja tegelenud sellega, need juba teavad, et see ei ole.. nagu ma enne juba mainisin, raske informatsioon, mida meelde jätta.

AA: See ei ole siis raske informatsioon mida meelde jätta, aga kas see on raske informatsioon mille järgi käituda?

M21: No.. nii ja naa, kui sa nagu.. just selle puhul kui sa nagu uurid seda poe tausta, see on nagu ma arvan üks oluline punkt, sest hästi tihti neid e-poode on mitmeid ja tuleb juurde kogu aeg ja hästi paljud on sellised *sketchy*-d ja nagu need kes nagu on sellised uued lähevad kuskile.. mega lahe odav, täiega, üliodav nagu, noh ala nagu vahepeal Facebookis on need reklaamid paremal, et saad neid Rayban-e mingi prille imeodavate hindadega ja vot lähedki lolli peaga ja ostad ära ja ei tee nagu background researchi, et kas see on üldse nagu reaalne, et sa saad siuksed toote siukse hinnaga, et see.. et see nagu juhitakse tähelepanu sellele, et inimesed nagu näeksid vaeva ja kontrolliksid nagu seda müüjat, et see on nagu minu arust vajalik.

AA: Et sinu arust on see kampaania suunatud kellele?

M21: No uutele, uutele e-kaubanduse tarbijatele.

AA: Aga kui sa nüüd oma viimase aja käitumisele mõtled, siis kas sa oled midagi teistmodi ka teinud?

M21: Pärast seda reklaami nägemist või?

AA: Mhmh.

M21: EI, aga peaks.

AA: Mida?

M21: Ei no samas mitte.. ma mõtlen seda, et ma sain ühe selle jupi vale, kuigi ma olen varem nagu tellinud ka Saksa eBayst või Saksa Amazonist ja kõik on nagu okei olnud, kuigi ma seda keelt ei mõista ja Google Translate on nagu aidanud, siis nagu seekord nagu vedas kihva, et järgmine kord kui ei jaga nii palju keelest matsu, et siis tasuks nagu, peaks nagu rohkem vaeva nägema, et kas see ikka on see.

AA: Aga sellest pani sind mõtlema see reklaam või see kogemus?

M21: See kogemus ja see reklaam on sellele nagu hästi *relevant*.

AA: Aga mis sa nendest tegelastest arvad, kes seal reklaamis olid?

M21: Eee... Hästi. Või sellesmõttes, et see oli nagu, see .. Kalevipoja ja Linda ja see kivi nagu.. mõte või nagu kasutamine on selline lahe, see on naljakas ja see on

eestlastele selline lähedame teema või nagu tegelased, et või noh.. see poolnali või see mis nad teevad, see nagu köidab tähelepanu, et võib-olla sa ei vaata telekat, siis see juhib tähelepanu, et vaataks nagu detailsemalt ja... ma arvan, et see on nagu hästi mõeldud tegelased.

AA: Aga kuivõrd hästi need sinu meelest annavad, seda teemat sobivad edasi andma?

M21: Noh kah just mingi vanaaja.. noh see kivi nali oli nagu päris hästi nagu.. toob nagu need vanaaja tegelased sellesse teemasse sisse, aga .. ma ei tea, sobivad küll, hästi lahendatud variant.

AA: Okei, aga mis sa arvad, mis selle kampaania peamine eesmärk, selle reklaami nagu peamine eesmärk?

M21: No.. Juhtida tähelepanu e-kaubanduse probleemkohtadele, et mis on nagu põhiprobleemid, mis nagu inimesed nagu arvestavad rohkem, et käituda paremini ja olla rohkem kaitstud. Just nagu ongi see, et kaks nädalat on sul aega, et tihtipeale nagu kui tuleb midagi valesti, siis need müüjad võivad hakata, et ei misasja, see pole minu probleem, aga kui see on reaalne seadus ja sul on reaalne õigus, siis see on nagu, et inimesed rohkem nagu.. ja samas toovad välja ka selle, et teha ka eeltööd enne, et ei tekiks neid probleeme, et peaks tagasi saatma.

AA: Aga need eesmärgid, kuivõrd hästi see sinumeelest täitis neid eesmärke mis sa just nimetasid?

M21: Hästi? Ma ei tea? ... Noh ma ei tea, ma arvan, et nad tegid hästi ära. Et lihtsalt, kiirelt ja selgelt toodi välja ja...õnnestunud reklaam.

AA: Aga kuivõrd meeldejääv see reklaam sinu jaoks oli?

M21: Noo.... Keskmiselt. Selles suhtes, et see püsib sul meeles, et ma nägin seda suhteliselt ammu viimati ja siiaaani on ta nagu meeles, et seal käis selline.. see action ja see Venno Loosaar seal lõpus siilina on ka siuke mõnes mõttes kuna ta on teinud läbi aastate selliseid ... ala mingi .. samas ma ei tea miks mul.. aga ta tundub selline inimene, kes sobib sinna lõppu seda juttu rääkima, et see hääl või see nagu toon, minu arust on ta varem ka teinud selliseid kampaaniaid või seletusi, et ta nagu, tema nagu inimesena on sinna lõppu nagu õieti valitud.

AA: Okei, aga kui sa ütlesid, et see on meeldejääv, siis mis sulle sellest meelde jäi? Mis sõnumid?

M21: Ee... Nagu see, mis punktid? Et uuri rohkem ja et sul on kaks nädalat aega... ja siis oli kolmas punkt ka, aga ma ei mäleta seda... või oli äkki rohkem isegi? Aga muidu jah.. See kivinali oõi päris naljakas, et see oli selline... Ma ei tea, ma jooksin kokku.

AA: Ühesõnaga seal kampaanial oli üks kodulehekülg ka, kas sa märkasid seal reklaamis?

M21: Ei.

AA: Aga sa ei ole külastanud sellist saiti nagu ostaatargalt.ee?

M21: Ei.

AA: Oled kuulnud sellest?

M21: Ei. Ma ei tea, kui see seal oli, siis seda küll tähele ei pannud. Võib-olla, kui sa nüüd seda meenutad, siis nagu.. minus ei tekkinud see huvi, et ma peaks vaatama seda saiti, et mul ei jäänud see meelde üldse, pigem oli see, et ma nagu keskendusin nendele punktidele, mis seal reklaamis otseselt välja toodi.

AA: Ühesõnaga seal kampaanial oli ka üks kodulehekülg ja palun sul siin lihtsalt nagu ringi vaadata ja kõva häälega kommenteerida, mis sa vaatad. Vaata nii nagu sa loomulikult vaataks ja nagu mida sa loeksid, ma istun su kõrval. Võid kommenteerida vabalt, et mis sa näed ja mis sa arvad ja mis toimub.

M21: Eeee... mmmm. Ma ei tea kuidagi kirju on see (*Viitab ülemisele poolele lehest*) Nagu raske on vaadata kui see nii laiali on.

AA: Mis mõttes?

M21: No siin on nagu üks ja siis on üleval, all, et võiksid olla nagu koos, järjest, bulletpointidena. Aga samas... Siin on ta okeilt (*Viitab allapoole samale menüüle*). Nii ei viitsii.. (*Viitab videole*). Siin on hea, et siin on video kohe kõrval, et sa ei pea minema kuskile.

AA: Ma võin sulle kõrvaklapid anda, et sa vaadata saaksid.

M21: See ei ole see sama video?

AA: Ei.

M21: No.... jube pikk tundub see, aga sellesmõttes on nagu informatisoonirikas, et kui sul on nagu seal telekareklaamis tuuakse nagu kiirest ja lihtsalt need välja, siis ma arvan, et see video on nagu detailselt kirjeldab lahti kõik need punktid, et see on nagu hästi koostatud ja.. selgelt arusaadav, aga leht ise on selline...

AA: Vaata, loe siin asju mis sind huvitavad.

M21: Jaa... Eee... Põhiprobleemid on välja toodud, osa millest ma enne mainisin ka.. Ja.. Tundub, et sellised lihtsad ja mugavalt on nagu, et ei pea nagu klikkima kuskil. Kas see klikk toimib ka? (Klikib sellele menüüle mis kõrval kaasas käib). Näe, toimib. Et nagu... et see nagu mugav, et kogu informatsioon on pandud ühele lehele, et ei pea klikkima ja edasi tagasi käima, et saad rahulikult minna nagu step by step, et alguses vaatad selle video ära, kui videot ei viitsi vaadata, siis lähed lihtsalt allapoole, siis on sul kogu see informatsioon ikkagi välja toodud ja tundub, et need soovitusel ja.. jaa... kirjeldused on nagu hästi mugavalt ja detailselt ja informatsioonirikkalt välja toodud. Aaa... siin on nagu teemade kaupa (Kerib alla ja vaatab teemasid) või kuidas sa kutsud neid? Sektsioonide kaupa välja toodud, et päris mugav isegi. Hästi lihtsasti on ülesehitatud, et teemade vahel ära jaotatud, et nagu probleem ja kiire ülevaadega tunduvad põhiprobleemid, mis võivad tekkida esialgsel e-poes šoppamisel ja siis on.. ilus, lühike soovitus mida teha.

AA: Aga kui sa süvened, siis mida uut sa siit teada oled saanud?

M21: Ma ei tea siin on mingid päris rasked asjad, mida ma ei olnud... Niukest asja juhtub väga harva, aga samas, hea et on välja toodud. (Viitab jadatellimusele). Proovipakk? ... ma ei tea kui sellised kahtlased asjad on, siis ei tasu üldse tellidagi. No eks siit saab...

AA: Aga uut sinu jaoks?

M21: Aga Western Unioni või.. Ma ei teadnudki, et siin need ei kehti, ma mõtlesin, et see on ikkagi selline suhteliselt okei makseviis. Moneygram, mis asi see on? Aga.. tollimaks. Vot see on asi millest ma ei ole kunagi matsu jaganud, pole vaja olnud ka, aga peaks uurima, sest et tihtipeale võib see päris hea summa olla, mis saad tagasi.

Chargeback, seda ma ei teadnud, et saab krediitkaardilt, ah ei see on loomulik, et selle saab tagasi võtta. Probleemid-probleemid, kaupmees ei reageeri. See on tavaline.

AA: Mis on tavaline?

M21: See, et kui ei reageeri, et siis on tarbijakaitseamet või Euroopas on see suurem koht, aga seal on päris raske vastust saada, sest see on nii suur organisatsioon, et olen kuulnud, läheb päris kaua aega... Praaktoote puhul.. see on tavaline 14-päeva reegel, kui on praaktoode.. Mmmm... Sama 14-päeva kui ei sobi. Aaa, et pangaülekandega ei saa raha tagasi võtta - miks?

AA: Seda sa ei teadnud?

M21: Ei.. Mis asi on deponeeritud makse? Aa see on nagu see... PayPal'i variant vist. Tundub siuke lahe leht olevat. Alguses see, see nagu võib-olla liiga värviline aga samas.. Nojah.

AA: Kuivõrd efektiivseks pead sa seda informatsiooni nagu esitamise viisi?

M21: Eee... Väga efekt.. ma ei tea kui efektiivne, aga mõnus, et on nagu lihtsasti üles ehitatud ja ja.. ei pea muud tegema kui scrollima ja lähed punkt-punkti haaval üle sellest, et nagu kasutaja ei pea liigselt vaeva nägema, et leida neid kohti, mis teda nagu huvitavad, et siis kui sa ei viitsi kõike läbi scrollida, siis on sul paremal pool see teemad või asjad kohe.

AA: Aga kasutajamugavus?

M21: Väga, väga mugav. Siuke kõige kõrgemalt mis annab, 5-punktsüsteemist 5 ja 10-punktsüsteemist 10.

AA: Aga kuivõrd palju on sinu hinnangul nagu sellest infost, nendest soovitustest sinu igapäevaelus nagu kasu?

M21: No on küll, et praeguse vaatamisega sain paarist asjast. ma ikka arvasin, et mingi pangaülekanne või siuksem variant on, et siis ikka saab raha tagasi, et seal on ikkagi teatud nišid, millest peab kinni pidama, et kui natukene valesti käituda, siis sa võid kohe saada piki näppe, et see nagu positiivne. .. no samas see on osad on need probleemid, need jadatellimuseks muutuvad asjad on võib-olla juba päris advanced level probleem, et nagu ma ei tea kas see võib väga ajada segadusse inimesi, aga

samas ma ei tea, äkki mõnedel on .. mõned ostavad selliseid tooteid, kus seda läheb vaja.

AA: Ühesõnaga sinu igapäevakäitumises on siis vaja teada, et see teadmine, et sa ei saa pangaülekannet tagasi...?

M21: Jah, jah, et on teatud makseviisid, mis ma arvasin nt Western Union, et kuna need on firmadena suht tuntud, et nad ikkagi lähevad sinna alla, et seda ilusti tagasi küsida, aga tuleb välja, et kui see mingi variandina tehtud, et siis ikkagi ei saa tagasi ja on ebaturvaline ostukoht või ebaturvaline makse..keskkond.

AA: Aga siin pakutakse igasuguseid erinevaid soovitusi, et miukseid sa neist pead nagu.. vajalikuks või mida mitte?

M21: No ongi see ülekandega tasumine, eks nad kõik.. nii palju kui ma üle vaadanud, tunduvad nagu mõistlikud olevat, ilmselt kui sa hakkad mingiks tulihingeliseks e-poodlejaks aga kui sa teed mingi paar ülekannet või ostu, et kas siis sul on mõtet teha seda eraldi arvet noh? Kindlasti on see hea ja turvaline, aga ma arvan, et ma sellepärast seda küll ei viitsiks endale teha. Aga... see PayPal, see et seda soovitatakse, see on hea, sest see on ikka suhteliselt turvaline ja inimesed võivad alguses arvata, et see on siuke... pealesurutud keskkond, kus sa pead jälle konto tegema ja registreerima, pead krediitkaardi ja pead ootama, et see võtab aega, aga samas kui see tehtud on, siis see on päris hea asi, et see on hea, et nad seda soovivad siin, et ei ole lihtsalt mingi tuim teoreetiline vastus, et on toodud nagu näitena välja, et mingi olukord läbi mängitud, et on nagu kasutajale või lugejale hästi selline mugav ja lihtne.

AA: Okei, aga kui realistlikuks sa pead, et enamik inimesi reaalselt ka kõiki neid soovitusi jälgiks?

M21: Noh sellesmõttes, et VÕIKS nagu, et nagu tundub palju informatsiooni aga samas see on suhteliselt selline common sense, mida nagu peaks teadma, mida võiks nagu jätta meelde ja alati selle järgi käituda ja noh.. mis ma ütlesin, et osad probleemid on suuremad ja tundvad aga nagu liiga kauged, aga samas kui nagu tekib nagu, tekibki selline situatsioon, siis on nagu väga lihtne, üks koht kust seda kõike teada saada, et kuidas käituda.

AA: Aga sina ise pead realistlikuks, et sa kõiki neid asju enne silmas pead?

M21: Ikka. Sellesmõttes, et see.. Kuidas vaadata järjest.. kust kaup tarnitaks? Vaatan ikka, sellest oleneb hästi palju, kust ma tellin, et kui vaja kiiresti üritan Inglismaalt tellida ja maksan rohkem või kui mul on aega sellega ja tahan odavalt, siis vaatan Hlinast või Hongkongist, et see on nagu tähtis.. Must nimekiri - seda ma ei ole väga tähele pannudki, sest et... pigem loen ma kommentaare ja soovitusi, sealt saab nagu enamvähem teada, et ma nagu eraldi musta nimekirja pole kuskilt leidnud ega vaadanud, kuigi siit... võiks selle ühekorra üle vaadata, jääb meelde mõni, tulevikus äkki läheb vaja.. Mm tagastamine, seda tead... Eks kõiki võiks kasutada, aga ongi noh lõpus, mis ma enne mainisin, et neid nagu ei.. need on nagu natukene kauged minu jaoks, sest kui ma ostan, siis ma ikka ostan ainult ühe asja ja siiamaani pole nagu veel suuri asju ostnud, kus maksmisega peaks nagu tegema 50:50 või.. või et mingi jadamakse või siuksed asjad.

AA: Aga kas sul on tekkinud mingeid mõtteid ka, mida sina oma käitumises muutma peaksid nüüd selle baasilt?

M21: Mitte otseselt. Ma vaataks üle selle musta nimekirja, seda ma ei ole varem vaadanud, et äkki saab Eesti poodide kohta rohkem teada, et siis on nagu.. Hinnavaatluse näide, et kui sa tood, vaatad noh, et need on nagu kindel *no*, et see võib-olla säästab aega, et ei pea nii palju kommentaare lugema või neid *review*'sid või kuidas sa kutsud neid, et see on nagu positiivne... aga muidu väga EI, ega otseselt ei muuda sest senimaani olen kõiki neid jälginud. ma ei tea.

AA: Aga kui realistlik sulle tundub, et neid asju mis sa just ütlesid, et noh musta nimekirja vaatamine, et neid nüüd hakkadki tegema igakord?

M21: Ma arvan, et kui ma koju lähen, siis ma esimese asjana seda lehte kohe lahti ei võta, aga samas siis kui see mingi hetk pähe kargab ja ma arvutis olen, siis... kindlasti vaatan üle.

AA: Aga mis sind aitaks selle harjumuse kinnistamisel, nende uute harjumuste?

M21: (Vaikus) Ee...

AA: Või mille puhul sa kindlasti muudaksid käitumist?

M21: Issand nii raske küsimus. Ma ei tea... Ma nagu ei... muudakski midagi. No võib-olla selle krediitkaardi teise konto võiks teha, mida nagu..

AA: Ma mõtlen just seda, et mis puhul sa seda teeksid, mis muudaks, aitaks?

M21: Võib-olla see kui ma viitsiks panka minna ja mul aega selleks oleks ja mul meeles on see ja ma viitsin sellega tegeleda, et see on nagu asi mille peale ma olen varem mõelnud, et võiks olla nagu teine justnagu et ühe peal oleks palk ja säästud ja teine see mis sa nagu kasutad maksete tegemiseks kuna ikkagi ükskõik kui turvaline ka keskkond on, sa kunagi ei tea kuhu see jõuab ala paljud on sellepärast mingite paroolide kaetud, et ei tekiks mingi jama, siis selle peaks ikkagi ära tegema lõpuks

AA: Et sind aitaks siis...?

M21: Mind aitaks... pidev meeldetuletamine ja jaa rohkem aega.

AA: Aga mis sa arvad kellele see sait põhiliselt nagu suunatud on?

M21: Ma ARVAN, et see sait kõigile.. kõigile e-e-poodlejatele, selles mõttes et sa saad siit päris palju infot, võib...eriti hea on nendele kes just alustavad, kuna siin on kõik info olemas, aga samas siin on ka raskemad probleemid välja toodud, mis võivad juhtuda siis kui sa oled tegelenud juba e-poodlemisega kaua, et nagu ma arvan et kõigile positiivne üle teatud perioodi pilk peale visata ja meelde tuletada.

AA: Kas sa ise tunned ka ennast selles sihtrühmas?

M21: Jaa, selles mõttes et siin lugesin et see tollimaksu tagasisaamine, sellest ma pole kunagi aru saanud ja pole viitsinud tegeleda, aga kui ta on siin nii lihtsalt, siis selle peaks nagu üle vaatama ja selgeks tegema endale, et et siis kui aeg seda teha on, et siis sa ei pea seda uurima hakkama vaid, siis sa juba tead kohe kuidas õieti käituda ja samamoodi.... noh siin ongi sellised... ala transpordifirma või see hinna manipuleerimine, et seda pole mul ette juhtunud aga sest ma nagu üritan turvalistest kohtadest ja kus on nagu kõik välja toodud tellida, et aga kui kui peaks ostma mingit toodet, mis nagu ei müüda sellistes kothades, siis tean nüüd kuidas KÄITUDA.

AA: Aga kas siin peaks olema veel mingit infot, mida just sina vajaksid, puudust tunned?

M21: Ei oska kohe küll... välja tuua niimoodi. Siin on päris palju infot välja toodud baseerudes sellele kui palju ma olen praegu OSTNUD ja vaadanud ja kui palju... kui...

kuidas öelda, ühesõnaga tundub palju informatsiooni ja tundub, et kõik nagu need alad on kaetud, mis nagu mulle vajalikud on ja mis enamus inimestele algselt vajalikud on üleüldse nagu e-poodlemisel

AA: Aga kas sa tuleksid siia lehele tagasi?

M21: Jah.

AA: Mis puhul?

M21: Ma ei tea, kui tekib probleem või kui.. on vaja.. noh ongi kas kui on probleem või vahest.. ma ei tea, see võiks.. ma mõtlen seda, et kui ma internetis ringi liikumise peale, siis ma ei oleks näinud, et kuskil oleks viidatud sellele, et võiks olla kuskil ala Faebookis või uudistes nagu link vaata, lihtsalt kust jääb silma, et klikid peale, vaatad üle ja... et nagu rohkem võiks nähtav olla, et inimesed vaataks rohkem.

AA: Ja inimesed peaksid seda rohkem nägema?

M21: Jaa. Ütleme, et isegi kui sa sellega ei tegele, siis see on informatsioon, mida on hea teada vaata, sest sa kunagi ei tea.. eriti kui me liigume siin internet ja kõik see tehnika läheb järjest populaarsemaks siis üks hetk on ma arvan kõigil see kui mingi ostu teevad

AA: Aga mis sa arvad kas selle lehe otsast lõpuni läbi lugemine aitaks inimesi?

M21: Jah, kindlasti. Siin on nagu hästi välja toodud.. tihtipeale sa isegi ei pruugi teada, et selline probleem võiks tekkida, aga kui sa näed juba selle probleemi enne ära vaata ala maksmisvariandid ja see et vaadata üle need tingimused, et kuidas need tagasisaatmine, et muidu sa hea usuga lähed ja kui sa peaksid tagasi saatma tahtma, siis kunagi ei tea millal sul probleem tekib, siis see nagu.. et et see on nagu hea info. Samas kui inimestel on kiire, siis see võib natukene pikk olla.. samas noh kui on kiire siis..

AA: Aga see koht rohkem kuhu minna enne või siis kui juba probleem?

M21: No VÕIKS minna enne, sellesmõttes siit saab päris palju infot, et kuidas käituda, aga samas kui probleem, siis saab siit ka täitsa vastuse, et see nagu reaalselte probleemide peal üles ehitatud ja samas nagu noh neid probleeme võiks ette teada, mitte siis kui endal tekib.

Lisa 6.3 N23_2 transkriptsioon

AA: Algul räägime lihtsalt nats sinu meediapäevikust ja üldse meediast, et mis meediakanaleid sa muidu igapäevaselt jälgid või üldse jälgid? Nagu veeb, telekas, raadio, ajalehed misiganes?

N23: Telekas, Facebook, siis ma ei tea Instas on vahepeal midagi ja siis ma tööl ajaviiteks vaatan Elu24, sest see on nii loll lihtsalt. Muud ei olegi midagi.

AA: Telekast on mingid kindlad kanalid ka või?

N23: Pealtnägija, aga muidu üldiselt vaatan ikka mingeid mõttetuid mingi Sony ja sellised asjad.

AA: Aga uudiseid?

N23: Arvutist.

AA: Online lehtedelt?

N23: Jaa, Postimees ja mingid siuksed kohad.

AA: Aga Facebook on ka sinu uudiste allikas või? Klikid uudistele?

N23: Üldiselt mitte.

AA: Kui sa ei mõtle sellele, aga kas sul on midagi viimasel ajal sinu meediakanalistest e-kaubanduse kohta silma jäänud?

N23: Muidu nagu on need samad asjad, mis alati, et keegi jagab, et võita midagi või oksjonid, aga viimasel.. üleile vist, oli mingi siuke asi, et ma läksingi sinna Buduaari ja lugesi kõik need foorumipostitused, et oli mingisugune e-kaubandus pood, kes põhimõtteliselt tellitakse ja siis ta hämab, see kaup ei tule kohale, ta ei anna raha ka tagasi, ta hämab lihtsalt ja siuke süüdimatu inimene. Mingi tsikk on, kellel on mingi.. kas ma võin selle koha öelda? CottonCandy või mingi siuke asi, et see tsikk lihtsalt, et kaup ei tule kohale või kaup on vale või siis ja siis teda on täiesti võimatu kätte saada, et siis ma läksin nagu feissi, kus keegi jagas seda, kellel kogemus oli ja siis ma läksingi Buduaari foorumisse ja lugesi KÕIK need läbi, et issand jumal ja siis ma mõtlesin nagu, et mina enam eraisikutelt enam üldse ei telli, mul on nagu see käekoti

kogemus, mis oli suhteliselt halb, et ma nagu niimoodi siukestes mingid PinkBoutique ja CottonCandy ja mingid siukesed, ma ei julge enam eriti tellida neist.

AA: Ja sellepärast, et..?

N23: No nendest on päris palju siukest.. noh ükskord tuli ka mingi praaktoode tuli mulle ja siis ma mõtlesingi, et..

AA: Aga sa õppisid seda siis ühesõnaga, et sa enam eraisikutelt..?

N23: Jaa, ja kui ma lähen nagu sinna lehele, siis ma hakkan vaatama neid riideid - need on sellised värvilised, aga siis ma hakkan ikka vaatama, et kas mul ikka ON neid vaja seda peplum mingit türkiissinist kleiti, et tegelt ei ole ju absoluutselt.

AA: Aga kui me su meediapäevikut vaatame, et sa võid kommenteerida, mis sul nagu silma jäi.

N23: Noh ma alustasin siis kohe järgmisel päeval põhimõtteliselt, et nagu 7ndal novembril ja siis mis mul ongi siin - Facebooki kampaania, keegi jagas midagi, ise ma ei teinud midagi, ei ole vaadanud nendest lehtedest. Siis... Esimesed 2 päeva olidki selliseid ja siis AA siis ma näiteks ajakirjast, kui ma näiteks vaatan mingisugust Cosmot või midagi, siis seal on enamus asjad, mis nüüd viimasel ajal on olnud kellelgi seljas ongi tellitud kuskilt netipoest, et kas Asosest või kuskilt Boohoost või kuskilt, et ei olegi enam nagu POE nime, et ongi nagu netipoed päris paljud, et nad on hakanud neid asju promoma palju rohkem. Siis 4ndal päeval ma lihtsalt passisin Asoses, vaatasin ringi, vaatasin hindu, et ma ei tea.. See oli see periood, kus hakkasid just jõulud tulema ka, et siis ma nagu vaatasin ka, aga ma nagu ei ostnud mitte midagi, ma lihtsalt nagu vaatasin. Siis 11. november - põhimõtteliselt sama. Facebookis mingite asjade jagamised, telefonikorpuseid uurisin netist - ma ei ostnud midagi, vaatasin ringi lihtsalt, siis järgmine päev samamoodi, et ajakirjades ja igast siukestes kohtades olidki jälle need netipoed pandud jälle AA ja siis ma märkasin, et kuna oligi see, et jõuluperiood, siis hästi palju hulle allahindlusi oli ja siis ma märkasin, et enamus kohtades ON tõusnud see shipping-u hind, et ma olen vaadanud, et päris paljudes kohtades on see tõusnud, et nagu NATUKENE, aga see on märgatav ikkagi ja siis... 13ndal ma ei märganud midagi, siis ma vaatasin siin mingeid asju jälle eBays-t - lihtsalt vaatasin ringi, järgmine päev ka mitte midagi. Aa siin ma ostsin endale vahepeal mingid hambavalgendusplaastrid Buduaarist eraisikult. Ma vaatasin

neid kommentaare, mis olid jäetud. KÕIK olid positiivsed - lihtsalt, et ülikire kaup, ÜLihästi. Tellisin ära, järgmisel päeval sain kohe kätte ja täiesti õige toode oli, kasutusjuhendid kõik asjad olid kaasas, maksin ära selle asja ja kõik. Hästi super, mingi MEES oli. Jaa. Ma mõtlesin mingi OKEI. Või igal juhul mingi mehe kontole, igal juhul mingi mees minu arust. Tellisin need ära, jäin ülirahule selle tulemusega ja siis järgmine päev juba oligi juba see, kui keegi jagas, et ei saa usaldada või et ärge sellelt tellige. Üleüldiselt ka feissis väga palju üleüldse ma *unfollow*-in väga palju inimesi, et ma väga palju ei näegi infot, mis tuleb, et ainult need lehed, millest ma ise olen huvitatud, et nendest tuleb, aga siis siin oli jah, et järgmised kaks päeva oligi nii, et jagati hästi palju igasuguseid netipoe negatiivseid kogemusi päris palju igal pool ja minu arust see sama info oli isegi kuskil Delfis või kuskil, et ärge sealt telliga. Aga ma ise nendel päevadel.. et ma olengi tellinud ainult neid asju, mida mul VAJA on, sest noh hambaplaastreid poes nagu ei MÜÜDA või need mis on, on hästi kallid ja noh väga midagi ei.. ma ise noh, kuna ma nendelt eraisikutelt ise ei telli eriti, siis mul nagu väga palju sellist infot ei tule, et kui mul on vaja, siis ma lähen ise kuskile netipoodi.

AA: See on kõik vist?

N23: Jah, see on kõik.

AA: Sa midagi uut õppisid ka selle täitmise ajal?

N23: Ma õppisin märkama natukene rohkem, kui näiteks.. ma olingi... ma hakkasin ise märkama, kuidas ma teen nagu netipoes igasuguseid asju, ma avastasin, et ma olen TÄIEGA selline inimene, kes vaatab allahindlusi, et mul võib-olla polegi vaja midagi, aga kuna see on allahinnatud, siis äkki mul on VAJA seda lihtsalt, aga nüüd ma üritasin see kuu lihtsalt võimalikult palju lihtsalt tellisingi ainult mingid hambavalgendusasjad, et nagu ma teadsin, et mul läheb vaja neid, et ma tellisin sõbrannale ka, ta ütles, et tal on vaja neid ja kuna mul on Buduaaris konto olemas, tal ei ole, siis ma tellisin ära, et ma väldin.

AA: Vahepeal oli üks Tarbijakaitseameti kampaania, kas sa märkasid seda? Telekas ja internetis? Samal ajal kui sa päevikut täitsid.

N23: Tarbijakaitseameti kampaania... Täpsemalt saad midagi öelda?

AA: Teleklipp, kus öeldi mingid asjad, mida sa silmas pead pidama. Aga ma näitan nüüd sulle seda.

N23: Ma võib-olla olen isegi näinud seda.. (Vaatab klippi) Ma mäletan seda, ma olen isegi näinud seda. Ma omaarust nägin seda päris AMMU isegi, ma ei tea kui uus see on, aga ma nagu.. seda SIILI vist.. Ma nagu väga ei süvenenud sellesse. Seda 14-päeva asja ma sain ka alles hiljuti teada.

AA: Kuidas?

N23: Kui ma lugesin neid Buduaari foorumipostitusi, siis seal oli kirjas 40 ja see tüdruk, kes nagu müüb, tema ütleb et 30 on, ütleb klientidele nagu nii, aga nüüd nagu tuleb infot ja siis tuli hästi palju neid paragrahve ka kirja, et mis on nagu õige, et ma sain sealt isegi päris palju infot, et 14 päeva ja..

AA: Mis veel?

N23: Nooo... ongi põhimõtteliselt see, no rohkem mingi VÄGA siukest ei olnud, aga oligi see tagastuse asi, et isegi kui ei ole midagi viga, et kaup on natukene teistsugune või ei meeldi sulle lihtsalt või ei istu, et siis saadad tagasi, et 14 päeva oligi see.

AA: Aga mis mõtteid see reklaam sinus tekitas?

N23: Et vist viimasel ajal on mingeid probleeme vist sellega. Või noh et.. aina rohkem inimesi ostab e-poest ja siis võib-olla on tekkinud, et paljud ei tea võib-olla mis nende need.. mis selle ostja sellised eelised vaata, et saab tagasi saata ja temal on nagu põhimõtteliselt ÕIGUS niiöelda.

AA: Aga SINA õppisid midagi uut siit ka?

N23: TARK ei torma. Põhimõtteliselt ma tean seda kõike, ma olen nii ammu ostnud tegelikult, et selles suhtes.. ma KUNAGI noorena lolli peaga ostsin neid igasuguseid ala vähekasutatud asju ja vahetasin Buduaaris inimestega asju ja ostsin eraisikutelt, keda ma isegi enam ei vaata, sest KÕIK, igalpool on kaup täpselt sama ja saaks kuskilt kvaliteetsema asja kuskilt nagu REAALSEST poest.

AA: Ühesõnaga sa teadsid kõike ja 14 päeva asja said lihtsalt hiljuti teada aga enne seda nägemist?

N23: Jep.

AA: Aga kuivõrd sellest infost nagu sinu igapäevaostlemises kasu on?

N23: Ega väga ei olegi tegelikult, sest see oli selline.. Kui see reklaam TULI isegi, mul praegu tuli see isegi meelde, aga ma ei süvenenud sellesse, aga et kui ma nüüd esimest korda mõtleks, et ma nüüd ostan midagi ja siis see reklaam tuleb, siis ma mõtlengi OKEI... Kui ma vaatan, see tüüp seal reklaamis nagu päris mõttetu asi ka tegelt mis ta tahtis osta, ega mul muud peale selle 14-päevase tagastuse.. ma EI VIITSI lihtsalt tagastada, ma müün edasi või teen midagi sellega.

AA: Miks sa ei viitsi?

N23: No, et tagasi saata, selleks ma pean pakkima selle kinni ja siis posti panema ja siis nagu tegelema, ma pigem nagu annan sõbrannale või..

AA: Aga mis sa arvad kellele see kampaania üldse suunatud on?

N23: (Vaikus) Äkki mingitele vanematele inimestele? Või võib-olla nendele, kes nagu TAHAVAD osta aga ei ole julenud.

AA: Miks just neile?

N23: Ma ei tea, võib-olla internetile natukene võõrad. Neil pole kogemust ja nad ei tea, et mitu päeva või mis nende õigused on, ma eeldan.

AA: Aga miks ei sobi neile kellel ON kogemust?

N23: Ma arvan, et nad on äkki nagu uurinud juba neid asju, et nad juba teavad, et äkki neil on juba läinud midagi valesti, et nad on nagu vaadanud, et kaua mul on aega nagu tagastada seda.

AA: Aga sina tunned, et oled selles sihtrühmas kellele see reklaam suunatud on?

N23: Nojah samas ma enne ei teadnud, kui ma ei tea eelmise aasta lõppu, aga noh mul pole probleeme olnud jah. Võib-olla tõesti jah neile või võib-olla lihtsalt, et informeerida inimesi, et siis äkki tuleb välja, et paljud ei tea sellest tõesti.

AA: Aga mis sa neist tegelastest arvad, keda seal reklaamis kasutati?

N23: Ma väga nagu nii täpselt ei saanud nagu aru sellest.. ma sain aru sellest, et see oli vist sellest.. see oli ju sellest e-poest ja siil ja see nagu Linda ja see mingi lindakivi, aga sellesmõttes see nagu “uus kivi sulle”, see.. võib-olla on see lihtsalt

mingi reklaamitrikk, aga ma väga nagu ei saanud nagu .. peidetud sõnumit võib-olla nagu ei näinud.

AA: Aga need tegelased, kuidas need sinu arust sobivad seda teemat edasi andma?

N23: Mmm.. siuke, ma ei tea. Neutraalseks jätab. Eestlastel on minu arust palju selliseid reklaame, kus alati mingisugused.. võetakse ajaloost mingeid asju, et see on nagu päris selline populaarne, et see läheb siis võib-olla igale inimesele peale siis.

AA: Mis sa arvad, mis selle kampaania peamine eesmärk oli?

N23: Inimeste teadvustamine, et nad oleksid ettevaatlikud, sest leidub võib-olla selliseid, kes tõmbavad raha lihtsalt ära.

AA: Ja kuivõrd hästi see sellega hakkama sai? Selle teadvustamisega?

N23: See on pigem selline teatraalne, ei ole siuke hoiatav, see pigem selline.. naljakas pigem, et OIH läheb veits pekki see tellimine, et pole hullu.. ta ei ole selline.. ta ei ole selline tõsiseltvõetav väga. Võiks olla vähem siukest jauramist.

AA: Aga kui meelde jääv see reklaam sinu arust on?

N23: Ma ei tea.. no ma olen seda näinud, aga mul pole see meelde jäänud. Kui sa rääkisid sellest, siis ma hakkasin mõtlema, et jajaja see on see siiliga, see NETIpoe reklaam, ma mäletan seda küll aga väga meelde ei jää.

AA: Mis sõnumid jäid meelde?

N23: See Siil jäi täiega meelde, et ta hakkas täiega lõpus neid fakte, et 14 päeva ja vaata kes on see kelle käest sa ostad ja et kas kaup on ikka nagu õige ja et uuri võimalikult palju selle kohta enne kui sa üldse ostma hakkad. No samas see on nagu.. samas on nagu hea, et see jäi meelde, aga samas kui ma vaatasin, see hetk nagu see oli siuke.. ma ei tea. Kui me sellest ei räägiks, siis see mul meeles ei oleks.

AA: Aga need kolm sõnumit mis meelde jäid, arvad et on kasu neist?

N23: No ma niikuinii uurin alati kui ma hakkan tellima.. niikuinii lihtsalt.

AA: Sellel kampaanial oli kodulehekülg ka. Oled külastanud sellist lehte nagu ostatargalt.ee?

N23: OSTA.ee-s olen käinud (*Naerab*).

AA: Ma näitan sulle seda, et vaata ringi ja siis nagu kommenteerima seda mis sa vaatad ja mis sulle tundub ja mis mõtteid tekitab ja mis huvitab jne..

N23: Siin asju ei müüda või ? (*Naerab*) Tahaks asju osta. Kuidas veenduda e-poodleja usaldusväärsuses.. Kontakt, kommentaarid, katse - nojah kommentaarid on jah siuke, et kontakt, et vähemalt peab olema hästi palju infot selle inimese kohta, mitte mingi hüüdnimi ja ongi kõik noh, et.. Kontaktandmed onju, kontrollida, võimalikud tarni.. ettevõtte maine, kommentaarid. Ma üldiselt alati vaatan, et kui kellelgi on mingi varu, teise nimega mingisugune.. kunagi kui ostsin, kui kellelgi oli mingi SherBoutique nimi, siis ma otsisin selle inimese nagu päriselt üles, et kes ta nagu PÄRISELT feissis on. Katseta suhtlust, saada müüjale e-kiri või helista, küsides näiteks tarnevõimalust.. Okei.. USA-st tuleb risk enda peale võtta - huvitav, seda ma ei teadnud. Ma üldiselt USA-st ei telli, sest USA ei saadagi üldse Eestisse asju.. Kas said abi? Ma ei tea. Maa niikuinii tean kõiki neid asju. Ettevõtte või eraisik? Eraisikute vahelistele tehingutele tarbijakaitseseadused ei laiene.. Hmm.. Võib-olla ma kunagi ei tea, et kui need on seal feissis need müüjad, et kas nad on eraisik, kes on endale vbl lihtsalt feissi lehe teinud... ma üldiselt ei guugelda neid kasutajaid, sellepärast ma ei telli ka. (*Loeb selle kohta, et kui tarbijaõigustest teada ei anta, on ostjal õigus taganeda 12 kuu jooksul*) Vot seda ma ei teadnud. (*Loeb jadalepingu kohta*) Noh mul selliseid probleeme pole olnud. Okei.. (*loeb "Usaldusmärgised ja must nimekiri"*) Peaks minema sinna vaatama tegelt igaks juhuks mis toimub. Ma polegi sellest mustast nimekirjast.. ma ei tea sellest mitte midagi. (*Loeb "Kust kaup tarnitakse"*).Sellepärast ongi Amazonis ja Inglise eBays ostad mingi asja ja maksad mingi sitaks peale lihtsalt, põhimõtteliselt täpselt sama kui sa USA-st telliks. (*Loeb EU-st väljast ostmise puhul deklareerimise kohta*) Mul selliste asjadega kogemust ei ole olnud, ma ei tea.. noh, kui PEAKS nagu tekkima tahtmine siukest asju teha, siis ma uuriks seda.. Nojah, siit võib-olla tulebki see et kõik need tolli ja lisamaksud võiks siis nagu see kes nagu MÜÜB seda toodet, võiks ikka teavitada, et pole nii, et see kaup tuleb ja siis ma lähen kuskile ja pean maksma sitaks juurde. (*Loeb soovitust, et kasuta krediitkaarti*). Krediitkaardilt läheb maha põhimõtteliselt kohe raha ju! Ma maksan alati krediitkaardiga, mul pole kunagi sellise asjaga.. Krediitkaardiga ongi nendes normaalsetes netipoodides, eraisikule olen teinud tavaliselt ülekande (*Loeb virtuaalkaardi ja teise konto kohta*). Aaa see on mul

olemas. Eraldi kontod jah, mingid kontod kuhu lähevad suuremad summad ja mingi konto, mis ma kasutan niisama. Noh lihtsalt minu enda raamatupidamine, et ma vaeseks ei jääks. Intress läheb ka kui teed lisakonto, saad raha veits juurde säästa ka. (*Loeb ettemaksu riski kohta*) Huvitav kas ma olen kunagi nii teinud, et ma olen maksnud mingi summa ja kättesaamisel teise poole.. Ma kunagi ei julge isegi nii suuri summasid osta netist, et see maksaks nagu nii nii.. (*Loeb ülekandega maksmise kohta ja et seda ei saa tühistada*). Enamus eraisikud Buduaaris ongi ülekandega. No sellega ongi alati see, et ma vaatan neid kommentaare, et kas see kaup on tulnud. Tegelt ma mõtlen seda, et mis nagu kehtis selle puhul, et kui inimesed.. noh teevad neid mingeid ülekandeid, et nad võiksid ju vaadata neid kommentaare, et üldjuhul kui on negatiivne kogemus, siis nad PANEVAD selle kommentaari sinna, et kui sa lihtsalt vaatad et lahe seelik ja ostad ära ja pärast ei saa kaupa kätte, et oi issand jumal oled paanikas, aga tegelikult minu arust kui on mingi negatiivne asi, siis .. KUIGI samas need müüjad vist kustutavad ära neid negatiivseid kommentaare oma feissi lehelt, mul on selline tunne küll, keegi on vist kirjutanud kunagi ka, et kirjutasin küll midagi, aga see kustutati ära. (*Loeb "Kaup ei klapi"*). Aa see on see 14 päeva reegel. (*Loeb "Levinuimaid probleeme"*). See on halb tegelt (*et eraisikutele ei kehti TKS*), ei tohi nendelt eraisikutelt osta. Okei nendest ma pole üldse teadlik, sellistest noh tehnikapoodidest, ma üldiselt selliseid asju ei vaata.. (*loeb kelmuste kohta*). Eriti ei hakka kuskilt autot ostma netist. (*Loeb "Krediitkaardi ja PayPal'i makse tühistamine"*) No pangal saab lasta tühistada selle maksta. PayPal'i ma ei kasuta ise, aga jah.. (*Loeb "Diskrimineerimine ostukoha alusel ja kasutaja otsingutest lähtuv hinnaga manipuleerimine"*) Okei, sellist asja kuulen ma esimest korda.. Aa, et nad avastavad, et sa oled mingist asjast väga huvitatud ja siis panevad kõrgema hinna. Okei ma ei teadnud, et nad saavad jälgida selliseid asju.. Okei Facebookis saab enamvähem küll jälgida kui sa teed endale mingi lehe, et palju sind on vaadatud ja KES on sind vaadanud, aga no ma sellist asja küll ei teadnud, et kui ma mingit seelikut vaatan hästi kaua, et siis see inimene TEAB, et ma vaatan.. Appi kui CREEPY. (*Loeb jadatellimuste kohta*) Noh.. ma olen kuulnud mingitest lepingutest, mis on sõlmitud, et iga kuu läheb 10€ ja siis saad mingi pakikese mingite asjadega. No üldiselt sellised asjad, et kui juba TEINE kuu saad sama asja ja siis sa juba tegeled ju sellega, sellised asjad tuleks nagu.. Okei, nojah.

AA: Kui sa nüüd .. mida uut sa siit teada said kui mõtled kõiki asju, mis sa just lugesid?

N23: Nüüd tean, et palju rohkem on igasuguseid petuskeeme, et minul endal nagu.. lugedes seda tundub, et mul endal nagu polegi väga kogemust siis, et noh.. No sellesuhtes ma olen võib-olla piisavalt.. ma niigi juba kardan sellist asju, et mida vähem sul endal raha on, seda vähem sa tahad niimoodi, et sa saadad kellegile ja siis sa ei saa.. Ma ütlen ausalt, et kui ma nüüd need hambavalgendused tellisin, siis see oli nagu ka ülekandega, aga seepärast ma enne uurisingi hästi põhjalikult ja vaatasin kommentaarid ära, aga üldiselt ma ikka ostan netipoest, mis on täiesti nagu SUUR pood.

AA: Veel midagi huvitavat tead?

N23: Seoses nende tolliasjadega, aga ma väga kahtlen, et ma ise kunagi väga niimoodi.. et ma, või noh, isegi kui on mingi auto või.. ma ei ostaks elu sees autot kuskilt teisest riigist, misasja. Noh need probleemid, mis üldiselt siin levinud, et raha ei tule ja müüja keeldub üldse kontakteerumast, see on täiesti tavaline probleem, mis on hästi levinud.

AA: Aga need lahendused, kui uudsed need olid?

N23: No seda TKA seda asja nagu tean, aga see et see näiteks et kui on eraisik, et siis ei kehti, see nagu... see samas on umbes sama, et ma ütlen sulle, et osta mulle pluus ja siis ma kaon ära ja ei too seda pluusi ja sa ei lähe sellega ju TKA-sse, et kuulge selline probleem.. Eks see on tegelt inimeste enda vastutada, et kui ta tellib kuskilt väga kahtlasest kohast. Rohkem nagu väga ei tea. Paljud asjad olid sellised, et ma tean ka, et mul nagu ole ega tule ka kogemust sellega. Ma nagu ei hakka juba selle info peale, et neid probleeme nii palju on mingit elektroonikat vms tellima. AA selle kohta ma ka ei teadnud, et müüaksegi nagu mingit odavat elektroonikat, ma mõtlesin, et selleks on reaalselt nagu allahindlused poes..

AA: Kui efektiivseks pead seda info edastamise viisi?

N23: Väga okeilt isegi. Mulle meeldib see, et ta nagu on, et mis on probleem ja siis mida teha ja et hästi lihtsalt, et ei ole mingi paragrahv, paragrahv või mingi siuke

tehislik või tehniline tekst, et on just selline, mis teeb nagu lollile selgeks, ei pea nagu väga süvenema isegi. Super.

AA: Aga navigeerimine ja kasutajamugavus?

N23: Algul kui ma avasin selle, siis ma arvasin et siit saab osta midagi - et noh osta targalt! Aga võib-olla jah peale seda reklaami.. aga sellesuhtes mis siin on, et lihtsalt *scroll*-id alla - ei pea kuskile minema, ei pea midagi tegema, kui näiteks on mingi viide kuskile, siis on link pandud - kõik on sellesuhtes nagu.. KODUleht on selles suhtes nagu väga fain.

AA: Kui sa nüüd mõtled tagasi kõigele mis sa siin lugesid, siis kuivõrd on sul sellest infost su igapäevakäitumises kasu?

N23: Ma arvan, et kui ma teeks kunagi mingi suurema ostu, siis ma arvan, et ma läheks sinna lehele tagasi lihtsalt ja vaataks need asjad üle, et siin on nagu suht kõige kohta infot tegelikult, et see leht on nagu parem kui see reklaam, kui aus olla (Naerab). Selles mõttes, et seda LEHTE võiks reklaamida, mitte seda reklaami.

AA: Miks see parem on?

N23: Ma ei tea, siin on nagu rohkem infot.. Et see reklaam polnud nagu piisavalt hea, et ma sellele lehele läheksin.

AA: Aga reklaamis märkasid selle lehe reklaami?

N23: (Raputab pead)

AA: See sait pakub igasuguseid probleeme ja lahendusi, et mida sa peaksid siis piisavalt tegema ja jälgima, et iga e-ostu puhul, et aga milliseid sa pead nagu reaalseks ja vajalikuks, et sa reaalselt ka TEED enne igat ostu?

N23: No see et vaatan neid kontakte ma arvan, et näiteks.. need on nagu need esimesed reeglid, et vaata kontaktid üle, et kes see inimene üldse on ja vaata äriregistrist ja siis noh kontakteerud, vaatad kiiresti ta vastab, et äkki mõni ei vastagi, et ei saagi osta mitte midagi ja ja siis vaadata kommentaare võimalikult palju lihtsalt.

AA: Aga need on siis asjad mida sa juba teed?

N23: Jaa, neid ma teen nagunii, aga ma väga netist nagu.. sest ma eeldangi, et mõni inimene ongi eraisik, et tal polegi mingit firmat või ettevõtet, et ma lihtsalt nagu

vaatan kommentaare, vaatan teiste inimeste.. või siis küsin näiteks, kui näen... et mis mulle võib-olla ei meeldi feissi puhul on see, et inimesed nagu, neile nagu meeldib mingi lehekülg, mingi riidepood, aga neile meeldib see selle pärast, et äkki nad tahavad osta midagi ja siis neile lihtsalt meeldib, mingi sarilaikija, laigib kõike, mõni inimene. Ja siis tahaks nagu küsida mingit tuttavalt infot mingi asja kohta ja siis ta ütleb et ta ei tea, et ta lihtsalt nagu ja siis ma mõtlen et okei, et nii raske on leida inimesi vahepeal, kellelt küsida, et sa oled tellinud, et kuidas on, sest et väga hea, et need kommentaarid on väga head, KUI just see inimene ei kustuta neid halbu kommentaare ära, kui on HÄID või enamus on head.

AA: Aga selliseid nippe on ka, mida sa seni ei ole teinud, aga sa pead realistlikuks, et sa tulevikus teed?

N23: Ma vist vaataks selle musta nimekirja ära, tõesti kohe kindlalt. Aga... Ma ei teadnud näiteks siukest asja, et kui nad tahavad ülekannet, siis see on nendele soodsam ja mulle riskantsem, selle peale ma pole mõelnudki. Ma arvan, et ma edaspidi võib-olla võiks isegi lähtuda sellest, et küsida neilt mingeid asju, et informeerida, et küsiks näiteks niisama naljapärast, et kas teil krediitkaardi maksevõimalus on olemas või et kas ma nii saan teha, et.. või küsida nende käest, et kas need kes MÜÜVAD teavad seda infot, et niisama kiusata inimesi (Naerab). Ei tegelikult ma arvan, et no kuna ma niiikuinii juba kahtlastest kohtadest ei telli, siis need siukesed normaalsemad poed ise informeerivad, et neil on pikk selline leht, kus on juba KÕIK asjad olemas ja tulevad alati pakid juba, et kui sulle ei sobi või ei meeldi, siis sa paned linnukese sinna, et mis on see kriteerium miks ei meeldi ja saadad tagasi lihtsalt. Eks see on lihtsalt et kuidas suhelda selle müüjaga, et nii palju on olnud neid igast olukordi, kus müüjad kaovad ära või.. ma isegi ei vaata neid enam. Kui ma just midagi tõsiselt spetsiifilist ei otsi kuskilt, siis ma nagu ei vaata ka. Pole nagu netis viimasel ajal midagi sellist olnud, mida nagu poest ei leia.

AA: Aga midagi pead väga ebarealistlikuks ka? Et tundub nagu mõttetu või ei hakka nagunii?

N23: Mmm... (Vaikus). Ma mõtlen korra.. Ma ei teagi. Miskit nagu sellist ma ei mäletagi, mis oleks selline mõttetu asi, mida ma enne ostmist nagu ei viitsi isegi teha. Mkm (Raputab pead).

AA: Aga on sul mingeid mõtteid ka mis sa nüüd peaks oma ostuharjumustes muutma?

N23: Muud ei olegi midagi kui, et uurida rohkem selle inimese enda kohta ja vaadata nagu.. sest noh.. vaadata selle ettevõtte kohta, aga muidu nagu. Noh nagu endal nagu pole sellist halba kogemust olnud, et sellist et noh.. Et.. No ma olen selline suhteliselt selline, et kui ongi näiteks siin on kirjas selline asi, et Western Union või Moneygram või eraldi mingid asjad siis ma olen nagu väljas, et ei ma ei hakka mingit kasutajat tegema, ega mitte midagi tegema, sest ma ei viitsi lihtsalt tegeleda sellega, aga see et kas ma saan maksta kuskil netipoes krediitkaardiga või siis ma võin kui on tõesti usaldusväärne inimene, et siis teen nagu ülekande, noh rohkem nagu.. ma ei teagi väga. Siuke enamvähem nagu tuttav tekst aga samas nagu hea meelde tuletada, kui hakata ostma midagi mis võib-olla maksab rohkem.

AA: Aga mis sind paneks muutma oma käitumist või et sa jälgiksid kõiki neid asju?

N23: Peaks midagi VÄGA halvasti minema lihtsalt, sest eks ma praegu olen ka.. suhteliselt selline. no kui ma ostsingi siis ma ikka kirjutasin ikka vähemalt mingile KÜMNELE inimesele, kõik olid head kommentaarid, aga üks tsikk vastas mulle nii ebakorrektses eesti keeles lihtsalt, et siis ma juba vaatasin et ei ei, aga üks kirjutas mulle hästi korrektse teksti, väga hästi vaatasin, et kõik oli nagu tundus nagu väga okei ja kirjutas, et kaup tuleb järgmisel päeval ja nagu tuli, et sellesmõttes nagu.. eks ma nagu praegu ka jälgin selliseid asju, et ma pole praegu ka nagu vastutustundetu ostja, et lihtsalt oh lahe ja ostan ära ja teen nii ruttu ülekande ära, et ei ütlegi et tegin ülekande ära lihtsalt.. aga.. ei tea. Ma räägin, ma olen hakanud. Ma lihtsalt enam ei ostagi enam eraisikute käest enam.

AA: Aga miks just siis muudaksid kui midagi perse läheb?

N23: Ma ei tahaks, et rohkem ei läheks aga ma loodan, et ei lähe. Kuigi kui vahepeal on, et kaup tuleb hästi kaua, siis ma vahepeal helistan sinna postkontoritesse jne. Millalgi Asoest hilines kaup mingi paar nädalat, siis ma juba olin NII, kuigi see oli mingi 5 euri ainult.. Ma juba saatsin mingi meili sinna onju ja siis mingi helistasn postkontorisse ja siis nad kõik ütlesid, et need hilinevad päris tihti, et mingid tormid ja asjad ja siis ma olin et ahah, okei. No tuli kohale, aga mu suurim hirm ongi see, et ma

langen sellise asja ohvriks, seega ma praegu olengi suhteliselt siuke.. ei osta liiga kalleid asju, üritan leida usaldusväärsed need müüjad.

AA: Mis sa arvad kellele see sait peamiselt suunatud on?

N23: Mmm.. Ma arvan, et see on isegi suunatud kõigile, kes pole nii haritud seal, aga tegelt võib-olla isegi nendele, kes MÜÜVAD, et müüjad saaksid näha, mis need ostjad võivad vaadata.

AA: Aga ise tunnend ka, et oled selles sihtrühmas, kellele see sait suunatud?

N23: Jaa, ikka, ma arvan et see on ikka nagu.. no enamus inimesed tellivad netist, ma arvan, et see on kõigile, kes lihtsalt netist tellivad - mingeid probleeme ju alati esineb, ma arvan, et kui mina näiteks müüks midagi, siis ma küll vaataks seda lehte ja et mida tegelikult need uued kliendid mul võivad nagu vaadata ja mida ma pean teavitama kliente ja üldse.

AA: Aga siin võiks olla midagi sellist veel, mida sina vajaksid?

N23: Siin on nagu teemad suhteliselt hästi üldistatud, et ta nagu katab päris suure osa, et kui on praak või müüja ei suhtle vastu või niimoodi, et sellesuhtes, et siin on kõik olemas, et mul ei tekkinud mingeid lisaküsimusi.

AA: Aga midagi sellist, mida sul on vaja või vaja läinud, aga läheb vaja?

N23: Mõtlen kas ma mingit TEENUST olen üleüldse netist kunagi üldse.. vist nagu siukest asja ei ole ostanud.. ei ole kursis nagu sellega. Võib-olla põhiliselt on kõik kauba ümber, aga teenuse kohta nagu väga ei ole.. Ma ei tea, mis seal teenusel äkki kehtivad samad asjad.. võib-olla jah nagu teenuse kohta infot.

AA: Aga tuleksid sinna lehele tagasi tulevikus?

N23: Ma arvan, et kui peaks mingi probleem tekkima, siis ma.. noh. Praegu olen lihtsalt ettevaatlik, aga kui peaks mingi probleem tekkima seoses müüjaga, siis ma vaataks mis variandid on, et mis ma saaks teha, et meelde tuletada. Tuleks küll jah.

Lisa 5.4 M42_2 transkriptsioon

AA: Mis meediakanaleid sa ise muidu jälgid?

M42: Sa mõtled internetis või?

AA: Kõik üldse kokku

M42: ETV-d vaatan, ETV2-te, siis põhimõtteliselt vaatan, noh uudiseid vaatan kuskilt Postimees *online*-ist ja võib-olla Delfit natukene ka ja muidugi Facebooki uudised, mis on täielik ajaraisk ja ma ei teagi noh, need ongi põhilised ma arvan. Võib-olla mingit raadiot ka autos taustas, Raadio 2 või Tallinna raadio.

AA: Paberlehti või selliseid asju?

M42: Praegu vist väga, no Ekspressi võib-olla, jah.

AA: Okei, aga kas sul on viimasel ajal midagi jäänud silma e-kaubanduse vallast sinu meediakanalistest?

M42: Ma ei tea, ausalt öeldes nüüd pärast seda, kui ma seda meediapäevikut täitsin, ei ole nüüd jäänud, aga siis sel ajal ma nägin kuskil ala see võis tõenäoliselt mingis niiöelda kaabelkanalis olla, kus tuli see vist Tarbijakaitse kampaania, et "Tarbi mõistlikult" või "Osta.." aga nüüd ausalt öeldes pärast seda pole tähele pannud.

AA: Aga kui sellest ajast rääkida, siis mis veel nägid? Võid kommenteerida siin (Panen informandile tema meediapäeviku ette)

M42: Ega väga ei jäänud ausalt öeldes, see oli see no siis jooksid need läbi mingid need uudised sellest, et jälle läks keegi pankrotti seal mingisugune Zizu või kes iganes see oli ja siis mingid petuskeemid, mis levivad, et inimesed vahendavad ala mingit hiina kaupa ja mingit vastutust ei võta, võtavad ainult raha ja sel teemal oli vist päris palju novembris just nagu juttu.

AA: Said midagi uut ka teada?

M42: Nooh.. väga ei saanud vist, ma sain aru, et sellepärast ma ostangi näiteks pigem ma ostan, ei osta kunagi mingite Eesti vahendajate käest, aga ma muidugi ei teadnud, et neil mingit vastutust ei ole, ma eeldaks, et neil peaks ka mingi vastutus olema, aga, et selline skeem neil siin toimub, see oli nagu üllatus.

AA: Aga kuivõrd sa ise siin kuu aja jooksul nagu aktiivne ostja olid, ma vaatan, et sa oled päris palju täitnud siin.

M42: Jajah, ei noh ikka ostsin, ma ütlen, et ma neid Rootsi oksjoneid ja Soome oksjoneid, neid ma jälgin pidevalt ja.. siis või vahest vaatan Eesti neid osta.ee-d ja noh selline tavapärane tarbimine, Hiinast vist ei ostnud midagi, aga nüüd ma ostsin endale mingi telefonijuhtme ostsin Hiinast, siis noh vahepeal olen veel mingeid maale vist ostnud.

AA: Aga sa mainisid, et sa nägid seda TKA reklaami kuskil?

M42: Jaa, aga nüüd mul on sisu juba meelest läinud.

AA: Ühesõnaga sa märkasid seda eks?

M42: Ma märkasin, aga tegelikult on muidugi, et see on selline teada tuntud fakt, et kui sa osaled mingis uuringus, siis sa nagu näed nagu asja, märkad rohkem tegelikult.

AA: Arvad, et sa poleks muidu märganud seda?

M42: Ei tõenäoliselt ikka oleks ma arvan.

AA: Jäi sul midagi meelde ka sellest reklaamist?

M42: Ma arvan, et seal oli vist mingi point, et mul on õigus tagastada midagi või loobuda tehingust või midagi sellist, aga juba on meelest läinud.

AA: Aga kus sa seda märkasid?

M42: Ma arvan, et see võis mingi Sony Turbo või ala midagi sellist.

AA: Kui sa nüüd mõtled sellele, siis kui edukaks sa seda kampaaniat peaksid?

M42: Ma ei usu et seda, et noh neid taevakanaleid nii palju esiteks jälgitakse, et see edukas oleks, siis peaks see olema ikkagi Eesti nendes kommerts või isegi riiklikus siis telekanalis, arvestades seda, et see on ju Tarbijakaitse, siis võiks ju ka vabalt olla riigitelevisioonis vist, et siis oleks see tõenäoliselt edukam.

AA: Aga sellest kampaaniast juttu ei tulnud kellegagi vahepeal?

M42: Ei ole.

AA: Aga sina ise oled ka midagi teisiti teinud peale seda?

M42: Ei ole.

AA: Okei, nüüd vaatame seda sama reklaami, siis sa saad oma mälu värskendada.

M42: (Vaatab reklaami). Selge, väga õpetlik.

AA: Ühesõnaga sa oled seda enne näinud?

M42: Kuule, kas neil on mingeid muid reklaame ka või see oli üks ja ainuke?

AA: Samade tegelastega, aga mitte samal teemal.

M42: Ausaltöeldes kui sa praegu küsid, siis mulle tundub, et vist konkreetselt SEDA vist ei ole näinud.

AA: Võib-olla nägid selle sama reklaami 20-sekundilist versiooni?

M42: Ilmselt küll jah.

AA: Mis mõtteid see sinus tekitas?

M42: Inimesi tuleb harida.

AA: Midagi veel?

M42: Et.... (Vaikus). Ei noh.. Ikkagi põhimõtteliselt kõik on väga jutt on õige ja selge, et tuleb ettevaatlik olla ja oma need.. enne ostu sooritamist, enne raha välja käimist ikkagi asjad üle kontrollida.

AA: Sina midagi uut ka sellest õppisid või?

M42: Ee.... Ega ei õppinud ausalt öeldes, kuna ma olen ostnud küllaltki palju, siis ma olen koguaeg arvanud, et ma juba TEAN seda.

AA: Aga päriselt ka oled teadnud või lihtsalt praegu vaadates?

M42: Kuna ikkagi pahad kogemused puuduvad, siis, siis.. siis ma võib-olla ei õppinud jah, või tähendab või siis... jah, ma ei ole väga süvenenud kunagi sellesse, kuna kõik on laabunud hästi, siis tegelikult peab tunnistama, et ei ole tõesti neid alati neid reegleid läbi lugenud ja no tegelikult võib-olla ikka nii palju õppisin, et tegelikult võib olla tõesti peab enne ostu sooritamist need täpsed tingimused ikkagi läbi lugema.

AA: Aga kui ma niimoodi teistmoodi küsin, siis mida sa nagu JUBA teadsid nendest sõnumitest?

M42: No et mingi ettemaksu küsimus nagu peaks olema välistatud ja ja ja .. Noh, mis seal veel oli. Mul on juba meelest läinud (Naer). Mul see, mikrofon ajab närvi (Naer).

AA: Aga kuivõrd sinu hinnangul sellest infost mis sa siit said sinu nagu igapäeva nagu ostlemisel kasu on?

M42: Okei, tuleme tagasi eelmise küsimuse juurde, ma õppisin ikkagi seda, et Eesti tarbijakaitse ikkagi nagu.. nagu, siis kaitseb ka e-kaubanduse puhul tarbijahuvisid, aga see ikkagi, ilmselt ma eeldan, et see laieneb ikkagi siis EESTI e-kauplejatele, et kui sa jääd mingile HIINA, et sul tekivad mingid probleemid Hiina kauplejatega, et siis see kindlasti sinna ei laiene, võib-olla see laieneb EU piires ka, aga näiteks USA-st või väljaspoolt EU-d ostes.. siis tõenäoliselt sa oled ikkagi omapäid, et sellisel juhul pead sa tõesti tark olema ja tõesti need reeglid läbi lugema enne ja ettemaksu kindlasti vältima ja.. ja nii edasi.

AA: Et siis sinu igapäevakäitumist nagu...?

M42: Ei mõjuta.

AA: Ei mõjuta?

M42: Ma ikkagi nagu, ma arvan, et ei mõjuta, sest ma tõesti... Ma Eesti, ma esiteks Eesti e-kaubandusest ostan ikkagi küllaltki vähe ja.. no otseselt ta ikkagi ei muuda midagi, aga noh vähemalt nii palju, et ma olen teadlik, et ma võin tarbijakaitseesse pöörduda, kui tõesti peaks mingi probleem tekkima.

AA: Okei, aga mis sa arvad, kellele see kampaania üldse suunatud on?

M42: Ma arvan, et kõigile inimestele, et noh see e-kaubandus ikkagi paraku, või noh vaieldamatult on selline teema, et järjest rohkem inimesi ostavad e-kaubandusest ja peavad olema ka teadlikud oma õigustest ja ohtudest, mis seal peituvad.

AA: Aga sa tunned, et sina oled ka seal sihtrühmas, kellele see reklaam on suunatud?

M42: Jah, tõenäoliselt küll jah.

AA: Aga mis sa nendest tegelastest arvad?

M42: Väga lõbusad, minu arust oli päris vaimukas.

AA: Sinu arust sobivad seda teemat edasi andma?

M42: Jaaa.

AA: Miks?

M42: No siil kui vana tark juba Eesti mütoloogiast, sümboliseeribki seda tarka nõuandjat, et tarbijakaitseametnikku ja Kalevipoeg on selline tüüpiline tohman eestlane (Naer).

AA: Okei, aga mis sa arvad, mis selle kampaania peamine eesmärk võiks olla?

M42: No ikkagi tõsta inimeste teadlikkust.

AA: Kuivõrd hästi sinu hinnangul see seda eesmärki täidab?

M42: Ma arvan, et ta täidab hästi, et noh et selles suhtes peab ikka siuke huumorivõtmes tehtud olema, et ta üldse nagu silma jääks ja.. pigem arvaks, et see sõnum oli päris hästi edastatud. Mulje on, et see reklaam iseenesest tundub nagu okei.

AA: Aga kuivõrd meeldejääv see oli sinu jaoks?

M42: Jäi meelde küll.

AA: Kui ma nüüd niimoodi küsin, kui sa praegu mõtled, siis mis sõnumid sul meelde jäid?

M42: Tarbi targalt.

AA: Veel midagi?

M42: Et peab ema sõna kuulama (Naer) ja EMA tehtud toite sööma.

AA: Aga midagi e-kaubandusest?

M42: E-kaubandusest oli, et... no see läks küll meelest ära. Mingi ettemaksust oli juttu seal samas. Kas tagastamisõigusest tuli ka juttu? Ei mäleta enam. Skleroos, haugimälu.

AA: Aga selle kampaania raames oli üks kodulehekülg ka, kas sa oled käinud?

M42: Ei ole käinud.

AA: Sellisest lehest ei ole kuulnud nagu ostatargalt.ee?

M42: Seal reklaamis ta jookseb lõpus eksole välja see aadress, et ausaltöeldes kui ma nägin seda reklaami, siis ma ei läinud sinna kodulehele.

AA: Ma palun sul natukene ringi vaadata ja räägi kõva häälega kuidas sulle tundub, mida sa näed ja nii edasi.

M42: Siin tundub, et on nagu väga.. Mmm.. Nojah, siin tundub, et on kõik vajalikud punktid on siin nagu välja toodud, millele nagu tähelepanu pöörata kui midagi osta ja.. võib-olla on see ikkagi suunatud nagu VÄGA algajale nagu ostjale, kes nagu väga tihti ei osta võib-olla internetist. Mmm.. Siit oleks muidugi hea.. aa "Kust kaup tarnitakse (klikib sinna ja loeb sealt). Huvitav kas siit leiab info ka näitaks, kas siit leiab infot ka mingite...ma mõtlen just seda, et mis puudutab väljaspoolt EU-d ostmise probleemkohtasid.

AA: See on see, milles sina tahaksid abi saada?

M42: Pigem võib-olla jah.

AA: Vaata siis veel ringi.

M42: Siin on mingist mustast nimekirjast räägitud (Loeb usaldusmärgised ja must nimekiri), siin on isegi olemas SELLINE asi (klikib lingile "tarbijakaitseameti mustast nimekirjast" ja vaatab ringi) Okei.. Väga huvitav, see võiks muidugi ka kuidagi... ee.. Huvitav kas see nimekiri tuleb ainult kui tarbijakaitse lehele tulla või on see kuskil veel levitatav?

AA: Võiks olla kus?

M42: Ma isegi ei oska öelda, kus ta paremini võiks.. või kust inimesed selle lihtsamini kätte saaksid.... See võiks Google'i otsingutes olla kuidagi esile tõstetud, aga see on tõenäoliselt mingi tasuline teenus, et kui sa nagu mingi firmanime sisse paned, et kuidagi nagu push-itakse see info nagu ette, otsa. Ma arvan, et praegu kui ma paneks mingi netikulleri sinna sisse, siis see info nagu tuleb nagu võib-olla otsingu kümnendal leheküljel eksole, VÕIB-olla, ma ei tea eks. Et see aitaks küll. Jah, tuleb ikka tunnistada, et ma ostan väga vähe sellest nimekirjast, sellest nimekirjast olen tõenäoliselt Zizust midagi ostnud, see Netikuller, sellega ma tõenäoliselt midagi olen jälginud, see oli vist mingi firma, kes neid USA kaupasad vahendas, aga ma kunagi neid ei kasuta. Seesuhthes, et ma.. noh väga paljud need, Eesti e-kaubamajad või siis need on tegelikult ju mingid vahendajad, et et tänapäeval on mõttetu, kui on võimalus

otse osta, siis nagu see. ma ei tea kas peab olema mingi tõsine probleem keelega olema või MIKS sa nagu peaksid kasutama neid paljusid neid vahendusasju..

AA: Kui sellele lehele nüüd tagasi minna, siis..

M42: Nojah.. See tundub, see niiõelda märgis eksle (Loeb endiselt seda usaldusmärgiste ja musta nimekirja punkti), see tundub nagu päris hea garantiina või ütleme sellise.. võimalusena nagu oma või poel oma turvalisust nagu näidata.

AA: Sa oled nüüd natukene ringi vaadanud, et kuivõrd efektiivseks sa seda info sellisel viisil esitamist pead?

M42: Kui ma oskaks Maciga nüüd hästi siin juhtida, siis oleks ju jube hea. Ei tundub, et infot on siin, vajalikku infot on palju.

AA: Aga esitatud lihtsalt...?

M42: Ma arvan, et see on küllaltki selgelt siin esitatud jah. Jah.

AA: Aga kasutajamugavus, kui see Mac välja arvata, siis kuidas selle lehekülje kasutajamugavus on sinu jaoks?

M42: Mmm no tundub päris.. Päris hästi üles ehitatud kodulehekülg. Võiks PALJU hullem olla (naerab), aga kuidas paremini teha, seda ma küll kahjuks ei oska öelda. Ma arvan, et ta on 4+, viie palli süsteemis.

AA: Mida uut sa siit teada oled juba saanud?

M42: Ma tegelikult nendest, ma pole tõesti nendest turvamärgi.. noh turvalisuse märgistus või sellest ma pole nagu, turvaline ostukoht, et kas see juba toimib? On kasutusel? Pole osanud tähelepanu pöörata ja tegelikult ma ei ole sellest tarbijakaitse mustast nimekirjast ka kuulnud, et see on täitsa huvitav info, iseasi muidugi jah, kas sa iga ostu korral viitsiksid nagu selle liigutuse teha, et siia koduleheküljele tulla ja vaadata. See krediitkaardi andmete kaitsmine on ka muidugi väga põnev teema, ma looda alati, et mu pank kaitseb mind selle vastu. Mhmh... (vaatab veel ringi). Okei.

AA: Midagi uut mida veel õppinud oled?

M42: No ma olen AIMANUD, et see mingi tagastamisõigus on, aga see on muidugi hea siit jällegi näha mustvalgel, et on see 14-päevane kaubast, see tagastamisõigus eksle. Jaa.. 2-aastane see... no see on ilmselt nagu kogu, on sama ka tavakaubal, see

on see mingi kaheaastane see mingi tagastamisõigus tootmisvea puhul. (Loeb edasi lehte). PayPal puhul ma olen alati eeldanud, et see on nagu heade kaitsemehhanismidega, kunagi pole tulnud nagu ühtegi makset tühistada, et ei teagi kuidas see nagu reaalselt toimib (Loeb PayPal makse tühistamise kohta).

AA: Sellest infost on kasu siis?

M42: Mmmm... (Loeb). Võib-olla tõesti... (Loeb edasi). See tundub küll jube keeruline (*Viitab tollimaksu tagastamise peatükile*). Tollimaksu tagasisaamine, ma kujutan ette, et noo tõenäoliselt kui ma mingi 1000-eurose asja ostaksin ja maksaksin selle pealt käibemaksu või ja veel tollimaksu, siis ma tõenäoliselt viitsiksin sellega jamada küll kui ma peaksin.. No see on, no sellest ma olen teadlik, et need mingid Moneygramid ja Western Union, et see on juba iseenesest viitab mingile kahtlasele skeemile.. (*Lugedes 01 Müüja soovib tasumist Western Unioni, Moneygrami või Webmoney abil*). Jaah.. see on ka loogiline, et see eraisikule või transpordifirmale maksminse kohta.. (Loeb 02 Ülekanne palutakse teha eraisikule või transpordifirmale). No see on muidugi huvitav, et diskrimineerimine OSTUKoha alusel, sest tegelikult on päris tihti ka veel Euroopa Liidu siseselt, et on nagu Eestit näiteks ei ole, et *dropdown* menüüs sa ei saagi nagu Eestisse vist siis siis tarnida, aga võib-olla on ka see mingi EU väljaspool olevad ettevõtted.. Mhmh.. Sellise asjaga ma, see jadatellimuste ost, see on mul mingi EMA teema, sellega tõmmatakse neid.. telefonikauplejad tõmbavad neid vanainimesi liistule, ma olen nagu paar korda pidanud nad helistama ja läbi sõimama ja ähvardama, et nad mitte kunagi ei helistaks, et see on päris paha trikk (*Loeb jadatellimuseks muutuv ost või proovipakk*), kuidas selliseid vanu inimesi tõmmatakse vahele. Mhmhm. Nojah, ei, siin on palju kasulikku infot.

AA: Kui sa nüüd niimoodi mõtled, siis mida uut sa siit teada said?

M42: Mmm.. Ma tõenäoliselt olen ikkagi mingil määral sellest infost ikka kuulnud varem, aga, aga ma leian, et tegelikult on ikkagi see kõigil, kes vähegi ostavad see üle vaadata, et üle vaadata ja meelde tuletada ja.. nagu jah mõtestatult see läbi lugeda, et et.. see info kuskile salvestuks ja kui tekivad probleemid, et siis sa oled nagu nendest teadlik, aga PÄRIS uut ma vist, no ütleme see nimekiri ja see märgistuse asi, ma pole tõesti seda tähele pannud.

AA: Kuivõrd sa hindad, et sellest võiks su igapäevakäitumisest kasu olla?

M42: No ma arvan, et... no... kui ma näen, et mingil lehel on märgistus, see kindlasti.. muudaks mu VEEL muretumaks.

AA: Aga see pakub ka igasuguseid soovitusi nende probleemide taga, et mida sa peaks niiõelda pidevalt tegema ala müüja tausta kontrollima, mida sa neist pead vajalikuks või kas on nagu ..tunduvad nad realistlikud soovitused?

M42: Mmmmm... Noh. Mingil määral võib-olla tõesti on nad realistlikud, aga samas hakkab ma mõtlema, et mingitest kommentaaridest saab vaadata, et samas võib see ka keegi on juba vaevaks teinud, et teha mingi petuskeem, siis ta võib ju vabalt teha need kommentaarid ise internetti üles riputada, mis teda nagu toetavad, et... (Vaikus). Aa okei siin on vist tegelt öeldud, et kui sa ostad USA-st, Hiinast või eraisikult, siis sul nahunii kogu risk on su enda peal, et et et... See on ka tore teada.

AA: Aga kas sa, kui sa realistlikuks pead seda, et iga inimene teeb kõiki neid asju enne ostmist?

M42: Ei ole, ei ole, ei ole realistlik. Ma arvan, et inimesed on nii mugavad, et..

AA: Ja sina ka?

M42: Jah.

AA: Aga on sul mingeid mõtteid ka tekkinud, kuidas sina iseenda käitumist võiksid selle info lugemise valguses muuta?

M42: Mmmm...No. Võib-olla siis tõesti peaks enne ostu sooritamist ikka mingi eeltöö ära tegema, et et... kuigi mul kuskilt jäi meelde, et okei on Eesti tarbijakaitseameti lehel on see Eesti must list eks, aga kui sa Euroopast tellid siis noh on igal maal need omad listid, et tegelt ei ole nagu mingit ühtset listi ei ole onju, et sellisel juhul on võib-olla see väga raske ala Prantsusmaalt midagi tellida, sest sa seda keelt ei oska ja siis seda prantsuskeelsest foorumiinfost pole väga kasu, et.. siis eee see eeltöö tegemisest väga ei olegi kasu, et see võib ikkagi nagu lotoks minna.

AA: Sinu igapäeva nagu e-ostu harjumustega see ei aita?

M42: Mmmm..... Ei ma arvan, et tegelt siin on ikkagi mõistlikud soovitused. No näiteks see aktiivse Facebooki konto jälgimine, et see.. kui ikka tõesti ei ole mingi

aasta aega ühtegi postitust olnud või mingid imelikud segased postitused, siis on tõenäoliselt parem jätta nagu mingid ostud tegemata üldse, et see on päris mõistlik soovitus jah.

AA: Aga ikkagi, kui sa mõtled, kas see on nagu realistlik, et sa MIDAGI nüüd teed teistmoodi pärast sellel lehel käimist?

M42: Mmm ma arvan, et ma ei tee teistmoodi.

AA: Miks?

M42: Ma olen, ma arvan, et ma olen nii tark. Või õigemini nii palju kogemusi juba, et ma teen hästi.. pääsen puhta nahaga.

AA: Aga mis sind muudaks või aitaks neid harjumusi sisse seada?

M42: Et kontrollida tausta ja nii?

AA: Jah, jah. Kõiki neid asju siin.

M42: Üks korralik valus vahelejäätmine, see tõenäoliselt oleks kõva motivaator.

AA: Aga kui sa seda saiti nüüd oled natukene jälginud, et mis sa arvad, kellele see sait suunatud on, et kes see sihtrühm võiks olla?

M42: (Vaikus). Mmm.. ma arvan, et absoluutselt iga Eesti inimene, et..pigem ikka nooremapoolne, ma eeldan, et ikka vanemad inimesed võib-olla kasutavad seda.. eii.. võinoh teiselt poolt jällegi just.. kui sa oled vanem ja tahad nagu alustada seda e-kaubanduse kasutamist, siis selline lehekülg oleks võib-olla tõesti väga vajalik. Ma arvan, et kõigile ikkagi.

AA: Aga ise tunned ka end selles sihtrühmas, kellele seda infot vaja on?

M42: Eee... Jah. Jah. Tunnen küll.

AA: Miks?

M42: No tarbijakaitseamet peab ju millegagi tegelema ja kuna see e-kaubandus on nii oluline osa või järjest kasvav osa kaubandusest, siis nagu... ma eeldan, et, et nad peavad nagu kulutama ressursse ja nagu tarbija teadlikkuse tõstmiseks ja selline koduleht on üks üks võimalus ja see reklaam oleks nagu teine.

AA: See siis tõstab sinu teadlikkust?

M42: Ikkagi tõstab, loomulikult jah.

AA: Aga käitumist muudab?

M42: Ei ma käitun ikkagi hästi (naer), ma ei võta minu arust liigseid riske kui päris aus olla.

AA: Aga kas siin peaks olema veel midagi, mida sina vajaksid?

M42: Eee... (Vaikus). Ausalt öeldes, aga... praegu ei tulegi ette, et midagi nagu.. vaja oleks. No mind konkreetselt võib-olla huvitab... mingil määral ka müümine kuskil e-...e-oksjonitel ja välismaal just, et selle kohta siin minu arust, et see on ikkagi OSTA, ostmise koht, et võib-olla oleks tore teada ka näiteks müümise kohta.

AA: Aga kui sa saaksid fantaasiavooru, siis mis sa veel lisaks, muudaks?

M42: Tead see on nii raske küsimus, et see on päris põhjalik leht minu arust, et ma.. ma ei oskaks siia midagi praegu kohe juurde panna, et tõenäoliselt kui ma...paar päeva nagu mõtleks, siis ma leiaks mingid asjad, aga niimoodi paugust ma ei oskaks siit küll midagi veel otsida, minu meelest see ikkagi puudutab väga erinevaid punkte, mis nagu ostmise puhul võib nagu tekkida, et..

AA: Aga tagasi tuleksid siia lehele, hiljem, realistlikult mõeldes?

M42: Ei. (Naer). Ei.. selles suhtes, et võib-olla ikka tuleks ka.. (kahtlevalt). Et vaadata kasvõi seda musta nimekirja näiteks, teoreetiliselt..

AA: Veel mingitel põhjustel?

M42: Vaadata kas on mingit uuemat infot,.. no võib-olla siis ka nende noh, et täpsustada ikkagi seda noh.. tagastamisõiguse küsimust ja ja praaktodete, jah. Põhimõtteliselt ikka tagastamise. Ja noh see kaheaastane õigus, et kui mul tõesti peaks probleem tekkima, siis see oleks hea koht, kust tulla seda kontrollima, et.

AA: Aga kokkuvõttes see leht..

M42: Ma arvan, et see on vajalik. Ma arvan, et see on täiesti vajalik leht ja tundub küllaltki hästi olevat üles ehitatud ja ja... palju kasulikku infot. Ma arvan, et see ei ole raha vette viskamine või ära viskamine. Ma arvan, et töö on hästi tehtud.

Lisa 6.5 M47_2 transkriptsioon

AA: Algul räägime natukene meediatarbimisest ja su meediapäevikust. Esiteks, mis meediakanaleid sa jälgid ja kui tihti?

M47: Raadio, televiisor, internet.. no ilmselt on ka mingi välimeedia, mis paratamatult silme ette jääb, mingid välireklaamid või mingid sellised asjad.

AA: Aga mis kanalid näiteks raadios või televiisoris või internetis, räägi mulle täpselt mida sa vaatad seal?

M47: Erinevad kanalid, aga ma ilmselt ei vaata neid selle mõttega, et sealt mingeid reklaame vaadata.

AA: Ei, ei no üldiselt, et mis nagu kanaleid sa vaatad telekast, mis raadiot kuulad ja mis lehte loed.

M47: Ma vaatan kõiki kanaleid telekast enamjaolt selle mõttega, et kui seal midagi huvitavat on, siis lülitan sinna kanalile ja.. raadiost kuulan põhiliselt hommikuti SkyPlusi ja päeval Raadio 2.

AA: Mis meediat veel? Lehti..?

M47: Ekspress ja Päevaleht. Päevaleht on see päeva esimene leht mida ma loen tavaliselt.

AA: Aga internetist?

M47: Delfi uudised.. suuremas enamuses, aga mingisuguseid asju tuleb teinekord ka kuskilt.. Äripäev saadab meili peale mulle spämmi, siis Äripäeva uudiseid vaatan ka nagu.

AA. Kas sulle midagi hiljuti on e-kaubanduse vallas silma jäänud meedias?

M47: Ausalt öeldes mitte.

AA: Kui me su meediapäevikut vaatame, siis võid lühidalt kommenteerida, mis sul konkreetsel perioodil silma jäi.

M47: Ausaltöeldes sellest on tükk aega tagasi, et ma ei mäletagi.. Noh minu põhiteema siin ikkagi on.. ma ei oska seda tõesti kommenteerida. Minu arust meediast

polegi midagi silma jäänud, ainult see telereklaam, mingi see Äripäeva artikkel Alibaba investeringust ja.. No sellest perioodist ei ole ausalt öeldes midagi meeski.

AA: Aga kui sa ise ostsid sellel ajal.. kui aktiivne ostja sa olid?

M47: No ikka üsna aktiivne, ma siin ikka vaatasin. Praegu on küll asi soiku jäänud, praegusel hetkel on ilmselt.. hoian raha kokku, et ma parem ei lähe sinna eBaysse sest muidu võib tekkida oht, et vajutad, klikid nagu liiga palju.

AA: Aga sel ajal ostsid mitmeid asju?

M47: Siin on ikka päris mitu asja mis ma ostnud olen jah. Mälukaart, Viking ja Bingo Lotot, mingi akupank...laadija olen ostnud ja siis tarkvara.

AA: Kõik asjad oled kätte saanud?

M47: Jah ja kindlustust olen ostnud.

AA: Vahepeal oli üks kampaana, ma vaatan, et sa nägid ka seda.. tarbijakaitseameti oma, kas sa siis märkasid seda?

M47: Ikka näeb kui telekas lahti on.

AA: Kas sul on mees ka mis sõnumid seal olid, et kas sul on mees ka midagi sellest?

M47: Et inimesed peaksid oma õiguseid teadma kui nad internetist asju ostavad ja siin on neid igasuguseid variante veel olnud, et noh sain tunni kauba peale ja mis seal on, et siil õpetab, et pane ikka serviti ja misasja seal.. et siga kotis ei osta, et mis seal olid seal, et ma olen neid Siili ja Kalevipoja reklaame näinud küll.

AA: Aga konkreetseid õiguseid mäletad ka?

M47: Kui sa nüüd NIIMOODI küsid, siis ega ma seda päris nüüd õppematerjalina ei ole käsitlenud, neid kampaaniaid, et need pigem lihtsalt juhivad mingitele teemadele tähelepanu, et aga kui ikka täpsemalt teada saada tahad, siis seal on vastavad.. . ilmselt oli seal see ostatargalt punkt.. ma ei tea mis asi. Noh mingid kampaania punktid olid kirja pandud, et mida peab tegema kui sa autot ostad seal ja mida kontrollima ja nii.

AA: Sa oled külastanud seda lehte?

M47: No ilmselt olen küll.

AA: Aga kus sa seda reklaami märkasid, mäletad ka?

M47: Telekas. Kanalit küll ei oska öelda, aga telereklaam.

AA: Kui edukaks sa seda kampaaniat hindaksid?

M47: Ma ei oska öelda, kas ta on niiõelda selles mõttes TASUV, et noh kas reklaamikampaania võib olla tasuv selles mõttes, et tasuvust pole, et ta ei too midagi otseselt sisse, et ma ei tea kes selle eest maksab või mis selle asja point selles mõttes on aga teinekord on tähendab mõistlik inimeste tähelepanu, kui tekib nüüd.. ma kujutan ette, et tarbijakaitseametil on mingisugune.. mingi hetk tekib samasuguseid probleeme kuskil jube palju, siis niiõelda tellitakse mingi meediareklaam, et inimesed peaksid enne mingeid teatuid asju teadma.. Mul tuleb meelde veel mingeid kas kiirlaenu.. huhu.. mingisuguseid tingimusi seal paluti täpsemalt uurida ja vaadata.. midagi ma olen veel, midagi veel tuleb meelde kuskilt x-ajast, et ilmselt on need, kui on mingeid samasuguseid probleeme tekkinud väga palju, siis on mõistlik inimeste tähelepanu sellele lihtsalt pöörata.

AA: Kas sellest kampaaniast on olnud juttu ka sinu peres või sõprusringkonnas?

M47: Ei võib-olla teinekord hea kampaania on just selline kampaania, et isegi võib-olla see mõte ei pruugi inimesele kohale jõuda, aga kui sealt tuleb mingisugune slogan näiteks või mingisugune reklaamikampaania point mingisugune üks mingisugune.. midai ganes, et saad tunni kauba peale või midagi taolist, et see assotsieerub nagu niiõelda..

AA: Millega see tunniasi siis näiteks assotsieerub?

M47: No ma ei ütleks, et see tunniasi konkreetselt, aga midagi.

AA: Aga sellest kampaaniast jäi mingi selline asi meelde või? Kui sa praegu mõtled?

M47: Otseselt nagu ei jäänud, otseselt ei jäänud.

AA: Peale seda kampaaniat oled midagi teisiti teinud või?

M47: Ilmselt mitte.

AA: Okei, aga vaata nüüd korra seda kampaaniat. Ma näitan sulle. Tuleta meelde.

M47: (*Vaatab reklaami*) Jaa.. e-poes ettemaksud, et kui nõutakse ettemaksu, et see on nagu väga kahtlane teema.. (naerab).

AA: Sa ühesõnaga oled seda näinud?

M47: Olen näinud, aga mitte hiljuti ütleme nii.

AA: Mis mõtteid see reklaam sinus tekitas? Kirjelda. Vabalt kommenteeri.

M47: Mõtteid või? See on nagu hästi tehtud reklaam või selles mõttes, et kõik on nagu omal kohal, inimesele koputatakse nagu nende käitumisharjumuste või selle peale või.. kuidas sulle öelda, või ei oskagi nagu seletada, et on nagu eesti rahvapärane, et siuksed tegelased on, kes seostuvad mingite niiöelda konkreetsete tegelaskujudega, kuid see on samas nagu meelelahutuslik, et .. asi nagu toimib selles mõttes. Et seda sõnumit edasi anda on nagu valitud siuke päris normaalne viis.

AA: Mis sinu arust peamine sõnum oli?

M47: Tark ei torma. See on väga hea sõnum tegelikult, seda saab igal pool kasutada, ka mina näiteks, et teinekord kui näed mingit asja internetist, et ma kohe ei klikki sinna, et ostan ostan ostan, et siis peaks tegelt, et STOP, pane save, pane mälusse ja vaatan ringi natukene, et kes muu mingit samasugust asja müüb, noh nagu sealgi öeldi, et enne kontrolli KES sulle müüb seda, et igal juhul on see tark sõnum, et tark ei torma.

AA: Kas sa õppisid midagi uut ka siit reklaamist?

M47: Ei oska arvata.. et kas ma midagi uut õppisin, aga eks neid asju.. inimesed teevad palju vigu olenemata sellest, et nad teavad tegelikult, et niimoodi ei oleks mõistlik teha eks, et tagant järgi jah, loomulikult jaa, et ma tean küll, et niimoodi on inimesed petta saanud, aga tegin ikka millegipärast nii. Et teinekord ongi vahel see, et mingisuguse emotsiooni ajal või niimoodi tundub kõik nii ilus ja nii hea ja siis nagu ei teki mingit ohutunnet, aga see, et võta korra lihtsalt aeg maha ja mõtle ja et ära tee seda klikki kohe, vaid tee homme.

AA: Aga kas sa siis teadsid juba kõiki neid asju, mis siin reklaamis nagu öeldi? Või mida sa teadsid?

M47: Need.. ei no need tagastamisõigused.. nendega ei ole kokku puutunud tegelikult selles otseses mõttes, aga noh ma olen kuulnud jah, et internetist võib ilma igasuguse asjata.. aga tavaliselt on need asjad niimoodi, et seal on need klauslid, et see pakend peab olema terve ja sa ei tohi umbes avada seda, ei tohi kasutada seda, et siis tekib nagu see point, et see mispärast ma seda tagastada tahaks, et see ei saa olla sellest, et see vidin mulle nagu ei sobi või mida iganes, sest ma ei SAAGI teada, sest ma ei tohi seda ju lahti teha, et et ma olen meeltesegaduses selle umbes tellinud, et juba siis kui ma selle klikki tegin, et oi ostan, et siis ma tegelikult sain aru juba, et ei, tegelt ma ei taha seda, et umbes siuke tunne see 14 päeva, et.. noh ütleme nii neid tingimusi täpsemalt uurides, et tavaliselt see 14 päeva on kõik tore, aga nii kui sa selle pakendi oled avanud ja seda asja kasutanud mingi hetkegi, siis sa enam tagastada seda enam niisama ei saa, kui sellel mingit viga ei ole.

AA: Ühesõnaga sa teadsid neid asju mida seal öeldi?

M47: No põhimõtteliselt küll.. ma arvan vähemalt nii.

AA: Kuivõrd sellest infost, mis seal jagati, sinu igapäevakäitumises kasu on?

M47: Kasu ongi täpselt nii palju, et lihtsalt tuletab neid asju meelde, mida sa niigi juba tegelikult tead või oskad tähelepanu pöörata rohkem?

AA: Aga on sellest kasu?

M47: Ma ei tea. Nii ja naa.

AA: Mis mõttes?

M47: Et kordamine on tarkuse ema...

AA: Aga sellest kordamisest sulle on sulle igapäevaelus kasu?

M47: Kas nüüd otseselt, kuid kaudselt võib olla kasu, et sul lihtsalt tuletatakse meelde, et teinekord jah, et mõtled et vähem impulsiivseid liigutusi siukseid.

AA: Kas sina peaksid olema vähem impulsiivsem?

M47: Hmm..... ennast on väga raske hinnata.... Teinekord küll võib-olla. Paar korda on küll juhtunud niimoodi, et ohh leidsin mingisuguse siukse asja, et mõtleks, et ostaks ja ma ei ole seda klikki TEINUD kohe ja järgmine päev mõtlen, et väga hea, et ei teinud, et mul pole seda tegelikult vaja või või tegelikult mujal oleks midagi

mõistlikum osta seda .. seda sama asja oleks mujalt mõistlikum osta või midagi niukest, et siukeseid asju on küll olnud ja mõni asi on üldse tegelikult, et esimene emotsioon on see, et oh mul läheb seda kindlasti vaja ja kui järgi mõtled, siis tegelikult ei lähe vaja, et just see.

AA: Et sellest on kasu reklaamis?

M47: Jaa.jaa, et tegelikult tuletab meelde, et ära tee seda kohe.

AA: Aga sina peale selle reklaami nägemist tegid midagi teistmoodi?

M47: Ilmselt mitte.

AA: Mis sa arvad, kellele see kampaania üldse suunatud on?

M47: (Vaikus). Kellele kampaania suunatud on? ma usun, et see on suhteliselt laiapõhjaline kampaania - kellele iganes, kes kasutab, kes ostab internetist näiteks, et see kes nagunii internetist midagi ei osta, et sellel pole suurt vahet ju.

AA: Aga sina ise tunnend end ka sihtrühmas?

M47: Ilmselt küll, sest mina ostan internetist.

AA: Ja sinusugustele on vaja seda reklaami?

M47: No sellesmõttes on see telemaastik üsnagi risustatud sellest reklaamist, et kui ta on HÄSTI tehtud, tegelikult, et see reklaam näiteks ei hakka mulle vastu nii nagu mingi pesupulbireklaam, et noh ma selle reklaami seedin ära ütleme, kui ta tuleb seal mingi filmi reklaamipausi ajal näiteks, loomulikult kui seda üle mõistuse koguses koguaeg ei ole, et kui on reklaam hästi tehtud, tal on mingisugune point, tal on mingi sisu ja on noh.. see... kuidas öelda, see nii-öelda süžee on niiöelda professionaalselt tehtud ja teostatud, siis ju täiesti vaadatav.

AA: Aga mida sa nendest tegelastest arvad?

M47: Tegelased on õieti valitud, sest idee järgi nad ju Eesti rahvale peaksid olema tuttavad tegelased, et see nagu tekitab mingi äratundmisrõõmu või et neile on pandud mingi uus roll ja uus situatsioon.. loomulikult see on ju huvitav iseenesest.

AA: Aga kuivõrd nad seda e-kaubanduse teemat sobivad edasi andma?

M47: Üsnagi hästi ma arvad.

AA: Miks?

M47: Siin ju tulevad need karakterid välja, et just et see Kalevipoeg on siuke tahumatu ja niukene otsekohene, et võib-olla mingil määral meenutab sellist Eesti meest, kes võib-olla ei ole väga täpselt nende asjadega kursis, aga kõik näib nii tema jaoks kuidagi väga selge, aga tegelikult on seal mingi konks nagu alati, et Siil nagu tuleb ja koputab tema sellele niiöelda südametunnistusele, et oot oot oot, et mitte lapiti, ikka serviti palun.

AA: Mis sa arvad, mis selle kampaania peamine eesmärk oli?

M47: Tarbijaid teadvustada oma õigustest ja oma niiöelda käitumist kontrollima.

AA: Ja kuivõrd hästi see seda eesmärki täitis?

M47: Ei ma usun et täidab, et see ikka täidab oma eesmärki.

AA: Sa arvad, et tarbija hakkas muutma oma käitumist sellest reklaamist?

M47: No ma loodan, et need kes sellest asjast mitte midagi enne ei teadnud, võib-olla ta mingisuguse asja ikkagi jättis meelde sealt, kuigi ta võis pettude sellest, et kui ta jättis meelde, et aa 14 päeva, ma võin selle stuffi tagasi anda, tellid endale mingisuguse asja, käid need mingi kaks nädalat ja siis ütled et ei, näe mulle tegelikult ei sobi ja saadan lihtsalt tagasi aga seal tuleb seda.. et see kõik ei ole nii lihtne, et seal on ilmselt seda niiöelda teksti või seda õiguslikku teksti on seda rohkem, et mille alla see kaks nädalat.. et mida see kaks nädalat täpselt puudutab seal.

AA: Aga kuivõrd meeldejääv see reklaam oli?

M47: No.. üldiselt ta jääb meelde, et situatsioon, et tegelased on tuttavad.. on visuaalselt vaadatav, et kui see ei ole eemaletõukav või siuke vastik, siis see nagu ei taha vaadata, et ta on nagu haarav sellesmõttes, seal toimub mingi tegevus, mingi süžee, mingi point on.. et loomulikult see jääb meelde.

AA: Aga kui sa praegu niimoodi mõtled, siis mis sõnumid sul sellest meelde jäid?

M47: Tark ei torma. See ongi kõige põhilisem, et see ongi nagu iseenesest väga hea point selle asja juures ja siis olid lihtsalt need tarbija õigused, no mida..

AA: Jäid meelde ka õigused?

M47: Noh jah see 14 päeva oli ja.. ma ootasin, mulle millegipärast jäi meelde kuskilt mujalt, et kas hoiatati, et ettemaksu tavaliselt EI pea tegema või, et kui keegi

ettemaksu küsib internetis, et siis on nagu, et siis on nagu kahtlane, et kuskilt olen nagu seda mingi teema tuleb ette.

AA: Aga sellel kampaanial oli üks kodulehekülg ka, sa vist enne mainisid seda..?

M47: Ostatargalt.ee vist oli.

AA: Sa oled seda külastanud?

M47: Jaa, ma huvi pärast käisin seal kunagi.

AA: Nagu peale seda reklaami või.?

M47: Ei, see oli, see oli see autoreklaam oli see, et tunni ei saaks pealekauba, siis ma käisin, siis oli vist viide sellele saidile, et ma huvi pärast käisin vaatasin, mis seal kirjas oli.

AA: Aga mine sinna kodulehele, vaatame seda natukene.

M47: Mis koduleht see oli? Ostatargalt.ee, seda mõtled või?

AA: Jah. Mine sinna internetis ostmise alla. Nii ja nüüd vaatame seda lehte siuksel think-aloud meetodil, et vaata siin ringi, ürita mulle kõva häälega kommenteerida, mida sa näed ja mida sa arvad ja loe ja nagu vaata sellise pilguga, et sa võid hakata järjest lugema ja kommenteerima seda lehte.

M47: Siin on ju välja toodud, et iseenesest leht on ju väga lihtne, et ei ole mingit keerulist asja, et on mingisugune taustapilt on natukene nagu ongi taust, et pigem on sellised põhiTEESID on nagu välja toodud, et kui kaup ei klapi ja siis enne ostmist mis teha ja kuidas raha liigutada ehk siis maksta ja "Levinud petuskeemid" see on kindlasti huvitav teema, et ära tunda, et on nagu mingi fake kaupmees, et mida peaks ja siis on ka teiste kogemusi kindlasti, no siis on täiesti.. midagi nagu üleliigset ei paista olevat, et kõik on nagu.. et TEEMAD iseenesest on täiesti huvipakkuvad ju, et "Kuidas kontrollida e-poe usaldusväärsust" näiteks.

AA: Sa võidki nüüd lugeda järjest neid asju ja kaasa mõelda.

M47: No teatud eelistused eksole nagu siingi, et ettevõtte VÕI eraisik eks noh, see on selge, et millised probleemid võivad eraisikuga tekkida ja ettevõtte oleks justkui nagu kindlam variant eks..Noh need on tavaliselt on selle sama kauba ostmise puhul, need

asjad on seal kõik kirjas, et neid tuleb kõiki lugeda, et tavaliselt on need kõik kirjas, et ma ei oskagi nagu kommenteerida, et mida ma peaks ..

AA: No loe neid asju, vaata neid asju sellise pilguga, et mis on uus ja mis võib kasu olla ja millega kogemust ja..

M47: (*Loeb KKK- kontaktid kommentaarid katse meetodi kohta*) No see on väga mõistlik, et vaadata kuidas teised ostjad on tagasisidet andnud.. (Loeb: Igal müüjal peaks olema kirjas kontaktandmed) aa mul tuleb meelde, et ma ühe korra sattusin mingi *fake*-poe peale ilmselt, et....ma oleks äärepealt oleks rahast ilma jääda ilmselt, ma tahtsin ju seda fotoaparaati osta ja see leht oli väga professionaalselt tehtud, ma ei mäleta mis see aadress seal kunagi oli .. ja MIS on ainuke asi, mille peale võib mõtlema hakata, et MIKS pärast see võib mingi fake oli ikka tähendab, et hinnad olid ütleme circa 30% odavamad, KÕIK asjad olid 30% odavamad kui mujal, ütleme ametlikes poodides, et SEE oli natukene, et noh..jah. Aga kui sa lähed selle peale, siis see on selline õhin, et kui sa tahad midagi või midagi vaja on, siis sa isegi ei MÕTLE selle peale, et OPAA, et ma saangi selle asja niivõrd palju odavamalt umbes ja siis on nagu silmaklapid peas, et ei näe neid ohte. Et kõik oli nagu väga õige, et muidu tavaliselt otsid sealt mingisuguseid selliseid, ma vaatan näiteks, et ma ei viitsiks osta kuskilt mingisuguse eraisiku käest või kelle käest iganes, kes teeb KIRJAvigu ja mingisugused on näha kohe kas on kasutatud mingi Google Translatorit või näiteks või siukesed imelikud asjad, et.. et see tekitab kohe ebausaldusväärst, aga kui kõik on tehtud professionaalselt, siis põhimõtteliselt võib ikka väge kergesti reha otsa astuda ja see oligi mul täpselt nii, et ma oleks ÄÄREpealt teinud selle kliki ära teinud, et maksan raha ära ja noh otsisin samamoodi kommentaare igasuguseid värke, et seal oli mingi paar ohumärki kohet ulid, et .. et kas keegi mingi väitis, et selle n-ö internetisaidi omanik või see, et kuskohast see tegelikult pärit on, et tegelt justkui oleks nagu Inglismaa kaupleja olnud aga tegelikult see saidi kodulehekülg või kus see server oli, kus see sait üleval oli, oli mingi vene sait üldse, et hakkas nagu sealt peale ja siis Google Mapsist kui vaadata seda aadressi kuskohas see pood asus, see oli mingisugune suvaline nagu siukene ladu, et noh see võib veel olla, et ei olegi mingit reaalselt poodi, et ongi niuke internetimüügi teema, et mingit kohapealset müügipunkti polegi olemas, et ongi mingisugune ladu, et noh see veel. Ma ei mäleta mis seal veel oli.. aa ja siis oli veel see teema, et mingi nädal aega hiljem seda saiti ei

olnud enam olemas, et see kadus jäljetult täiesti ja kusjuures ma olen peale seda näinud VEEL järgmist samasugust saiti, mis oli ka samamoodi väga professionaalselt tehtud - oli küll natuke teistmoodi kõik asjad, aga oli see käekiri nagu tuntav, selle sama nagu saidi ülesehitus. Kõik oli väga professionaalne, ei olnud selliseid labaseid vigu näiteks kui kujutadki ette, et on kuskil mingi vene mingisuguse noh mingi petturite sait, et otsid sealt mingisuguseid kirjavigu või elementaarseid selliseid asju - selliseid ei olnud, kõik oli väga hea, kõik oli väga super - kõik lingid töötasid, kõik kauba kirjeldused - need olid täismahus kõik igal pool üleval, kõik oli väga usaldusväärne.

AA: See KKK poleks sind siis seal aidanud või?

M47: Pigem see just aitaski, või tähendab.. mitte korduvad küsimused, vaid ma otsisin pigem neid mingisugust tagasisidet või mida teised ostjad on sellest kauplusest kirjutanud. Kommentaare nagu vaatasin, mitte seal samal leheküljel küll, aga lihtsalt otsisin netist leidsin mingisuguseid kommentaare, kes nagu seadsid kahtluse alla selle netipoe, et sealt tuli välja, et keegi kahtlustas seal just, et oligi üles laetud just see, et huvitav kauplus, aga see netilehekülg on üldse, et see server on üldse Venemaal.

AA: Okei, aga vaatame edasi. Ja kommenteeri kas on midagi uut või midagi.

M47: Noh näiteks väga hea näida oli just, ma just vaatasin nagu laptopi. Sa tahad, et ma seda saiti ikka kommenteeriks või mingid üldised kommentaarid?

AA: Ikka seda, et sa võid nagu nende asjade peale, nagu need nipid, et kuidas tundub, kas sul on sellest kasu või et kas on uut või, või et kas on realistlik, et sa teeksid seda või..?

M47: No ettevõtte või eraisik - no sama teema, et ma eeldaks ikkagi, et firmast osta on turvalisem, et eraisik, et sul ei ole võimalik selle eraisiku vastu tähendab - eraisik võib-olla müübki seda ühte asja ja läks business lörri ja ta võib-olla tahabki sul nahka üle kõrvade tõmmata, tal ei ole sellest mitte midagi, aga kui netipood reaalselt tahab siiski oma äri edasi ajada, siis ta on ikka huvitatud, et tagasiside oleks positiivne ja nad on rohkem huvitatud oma probleemide lahendamisest ilmselt ja eraisiku puhul ei saa selles sugugi kindel olla. (Loeb "Ettevõtte või eraisik") Et, see on nagu see asjaõigusseadus, et hoopis teised asjad hakkavad mängima, et kui sa suudad siis läheb asi põhimõtteliselt kohtuni, võib minna, kui seal probleemid tekivad, et teinekord

AA:	Seda	teadsid	või?
M47:	Noh ma EELDAN seda, et ütleme et noh ei saa seda vastu lauda taguda nüüd rusikaga, et noh nii on eks, et ega ma niimoodi konkreetselt ei tea, et ma pole uurinud niimoodi. (Loeb "Teavitamine – tagastustingimused, tooteinfo") Noh see on nagu.. see on nagu iga case'i puhul on nagu konkreetselt, et mis sealt välja tuleb, et tegelikult on alati mõtet läbi lugeda need ostustingimused ja kõik muud asjad, sest tavaliselt teinekord ongi, et tegelikult see müüja on seadnud selliseid tingimusi, et kui sa need läbi loed, siis arvad, et tegelikult ma ei tahaks seda kaupa üldse osta, et kõik on jäetud umbes ostja vastutusele.(Loeb "Usaldusmärgised ja Must nimekiri") Noh usaldusmärgid on iseenesest positiivne asi, et see eeldab seda, et sellel müüjal on piisav käive ja positiivne tagasiside ja lepingud seal ei taha mingit tšekki ega sularaha saada, vaid vaid asi toimub näiteks ka PayPal, nemad on ka huvitatud sellest, et nende kaudu vahendatavad tehingud oleksid kõik n-ö probleemivabad, et pärast ei tekiks mingeid probleeme, sest nendele jõuab see kohe, et nad siis ju saavad, saavad n-ö informeerida või siis oma vahendusteenuse n-ö kinni keerata selle müüja puhul, kes		

midagi valesti teinud või. Aga must nimekiri - ma isegi vist pole vaadanud.. (*Avab musta nimekirja*) .Nojah, päris huvitav. Siin oli veel mingisugune oksjonikeskkond oli, et kas sendioksjon, et sellega oli ka mingi probleem, aga tuleb välja, et siin on neid päris palju, neid firmasid. Noh palju siin neid ütleme pahatahtlikke on, eks see tuleb nagu konkreetselt vaadata, et igal juhul on see õige soovitus, et tuleb vaadata. (*Loeb "Kust kaup tarnitakse"*) Muidugi kauba tarnimisega on probleemid, et tuleb vaadata, et kui ta ikkagi tuleb kuskilt väljastpoolt euroliitu, et sinna tulevad kohe mingid maksud juurde, et muidu on kõik tule, kõik oleks väga tore, Hong Kongist saaks justkui väga soodsalt kaubad kätte, aga kui sa siis hakkad uurima, et ta tegelikult.. või teinekord on mingi Inglise müüja justkui oleks, aga tegelikult kaubad tulevad Hong Kongist ja tuleb välja, et sinna lisanduvad kõik need maksud, et siis on mõistlik vaadata sealt tollilehekülje pealt neid maksumäärasid. (*Loeb "Kasuta krediitkaarti või deponeeritud maksete lahendust"*) Ma mäletan, et PayPalil oli seal mingi raha tagasi garantii oli seal osa asjadel mingitel, et kui midagi läheb nihu. (*Loeb: "Kaitse oma kontot - eraldi arve, virtuaalkaart"*) Nojah, et noh ei tasu levitada oma krediitkaardi andmeid üle interneti igale poole, et see on ebaturvaline, see on selge, sellepärast ongi see PayPal väga hea, mis on nagu, et, et sa müüjale ikkagi ei näita oma andmeid. (*Loeb: "Kogu raha ette, osaline ettemaks, maksmine kättesaamisel"*) Nojah, ma ei tea ma pole nende ettemaksu teemadega väga kursis, et noh ma ei tea.. netist ma ei ole selle ettemaksuga ostnud midagi, et noh mingit kaupa kui tellitakse, siis on loogiline, et tahetakse ettemaksu saada, mingit spetsiifilist kaupa, mida on pärast väga raske müüa muidu. Neid asju olen ma ka vältinud, kus on nagu need suured saatmiskulud, näiteks netis on pandud, et.. kokkuvõttes tuleb ju tegelikult nagu, tuleks ju justkui mõistlik hind kokku, aga tegelikult see hind koosneb, 50% on saatmiskulu ja 50% kaubatasu, et selliseid oste ma ei tee, et neid ma välistan, et ilmselt on need tehtud maksude vältimiseks või et müüja saab küll täisraha kätte, aga see kes ostab, see ilmselt siis võiks justkui vähem maksta, tolle või midagi, et ma pole sellega täpselt kokku puutunud, aga minu loogika ütleb seda, et kui sellele kaubale on kirjutatud, et justkui maksaksid oksjonil selle eest mingi väiksema summa, et kui seal midagi ei sobi, siis see on see summa, mille sa sealt rahana lihtsalt tagasi saad, et seda saatmiskulu ei korva sulle ju keegi, et ikkagi mingi risk on seal, suurem risk ütleme. (*Loeb: "Kuidas käituda praaktoodete puhul"*). Praaktoodetega on

kogemust olnud. Päris sellist kaupa ma kuskile tagasi saatnud pole, mis ei sobi, et selle valguga oli näiteks teema ja asi laheneski. (Loeb: "*Kui kaupmees ei reageeri*"). Endal kogemusi otseselt ei ole, aga jah on küll netist on põhiline mis sa loed, et põhipretensioonid on see, et sain kauba, küsisin et midagi oli viga, müüjat ei olnud enam võimalik kätte saada, enam ei reageeri - tavaline teema. (Loeb: "*Tollimaksu tagasisaamine*") Vot sellega kogemust pole olnud, kui tollimaksu on vaja tagasi. Noh, mis sa siit leheküljelt veel teada tahad?

AA: Kommenteeri lõpuni.

M47: (Loeb: "*Müüja soovib tasumist Western Unioni, Moneygrami või Webmoney abil*"). No ma ei ole eraisikutelt väga ostnud, et mul neid probleeme Western Union ja Moneygram pole. (Loeb: "*Ülekanne palutakse teha eraisiku või transpordifirma nimele*") Nojah see on järjekordne, et ikkagi peaks kontrollima, kellele see raha läheb, et kui reaalselt see, kellele sa raha kannad, ei ole MÜÜJA, siis see on ikkagi väike nagu ohumärk, sest see on just see teema, et pärast distantseerivad ennast nii kauba müüja kui raha saaja ja, et, et ise olid loll, et mulle raha kandsid, et okei, ta võib isegi tunnistada, et jah mingi raha tuli, ma ei tea mille eest, aga et kuidas sa selle ta käest kätte saad, seda varianti enam väga reaalselt ei ole. (Loeb: "*Diskrimineerimine ostukoha alusel ja kasutaja otsingutest lähtuv hinnaga manipuleerimine*") Nojah tegelikult on siin ka, et diskrimineerimine ostukoha alusel.. ma ei tea mida siin täpselt silmas on peetud, aga.. noh enamalt jaolt need hinnad erinevad ikkagi sellest maksupoliitikast lähtuvalt, et nad on toodetud kuskil EL-ist väljastpoolt, mis on nagu odavamad kaubad, et kuskil Hiinas või Hong Kongis aga sinna lisanduvad koguaeg maksud kui see liigub see kaup sealt. (Loeb: "*Jadatellimuseks muutuv ost või proovipakk*") No siin on nagu osa neid mingisuguseid neid teenuseid või asju, et tasuta, et me küll ei võta sult raha, aga näe sisest aoma krediitkaardi andmed, et saad kuu aega tasuta kasutada mingit asja, mida iganes, aga seal on automaatselt kirjas, et sa nõustud sellega, et kui sa kuu aja pärast ei ole nagu avaldanud nagu soovi, et sa ei soovi seda siis võetakse automaatselt sult see raha maha ja pakutakse n-ö poolvägisi seda teenust edasi, et neid asju tuleb lugeda kindlasti. (Loeb: "*Tasuliseks osutuvad teenused*"). Noh see on sama teema nagu need prilliteemadki on, et arstivisiit on tasuta juhul kui sa ostad need prillid, et selliseid asju on ka kindlasti.

AA: Said midagi uut ka siit teada, mingi info oli täitsa uus sinu jaoks?

M47: Ma nüüd väga tõsiselt ei lugenud seda, aga ilmselt küll jah. Ega ma ei ütleks, et ma teaks nüüd sõna-sõnalt neid asju mis siin on.

AA: Aga mida nagu täiesti uuena tuli, mis jäi meelde? Kui vaatad nüüd sellise pilguga.

M47: Võib-olla uus on see, et uued on kindlasti mingid need petuskeemid, kui on mingi trend, et sa ei pruugi ju teada neist mitte midagi, et kus kohas see oht võib olla eks.

AA: Mis siis konkreetselt?

M47: Ei ma ei oskagi niimoodi välja tuua, ma väga tõsiselt niimoodi sõna-sõnalt ka ei lugenud otseselt, aga probleemid tundusid mulle tuttavad vähemalt, mis siin on tähistatud, just et noh kaitse oma.. et noh seda ma kõike tean, et miks pärast kasutatakse näiteks PayPal, et igasugused deponeeritud maksed ja värgid, et ma olen kuulnud nendest kõigest, et ega ma nagu, et kui ma nüüd hakkaks neid nüüd selles mõttes lahkama sõna-sõnalt, et siis peaks ikkagi need tõsiselt läbi lugema need tingimused. Ega ausaltöeldes ma ei oska siit midagi niimoodi välja tuua.

AA: Kas mõni asi on selline, millest sa esimest korda kuuled?

M47: Esimest korda kuulen.. ? Ilmselt ei ole.

AA: Okei. Kuivõrd efektiivseks sa pead seda infoesitamise viisi siin kodulehel?

M47: Noh siin on nagu teemadena välja toodud, et põhimõtteliselt, ega inimene tavaliselt ei lähe niisama lugema, et ta hakkab seda otsima alles siis kui tal on mingi konkreetne küsimus või mingi asi, et ma usun et ta mingi vastuse kindlasti leiab, sest siin on nagu edasi lingitud ka nendele n-ö saitidele, et noh ärireister on link ja siis on pikemalt Loe edasi ja mingid ostukaitse ja turvaline ostukoht, Tarbijakaitse must nimekiri, et need kõik on siin lingitud, et põhimõtteliselt siit saab infot ma usun, et piisavalt.

AA: Aga ma mõtlen just et kas see küsimus-vastus formaat?

M47: Ei see on väga hea tegelikult, sest tavaliselt kui inimene läheb sellele lehele otsima, siis tal kindlasti mõlgub midagi meeles, et mis teda huvitab, et siin on lihtsam leida seda.

AA: Aga kuidas on sinu arust selle lehekülje kasutajamugavus?

M47: Natukene nagu killustatud või ta võiks olla nagu rohkem nagu.. ta on nagu väga nagu lineaarne, et lappad siit, et tundub nagu. Ma ei tea, võiks nagu kompaktsem olla, et sa ei peaks lappama siin seda lehekülge. Noh ma ei oska ka öelda, milline ta PEAKS olema sellisel juhul, aga... võib-olla natukene nagu lohisev on, et selle lehekülje arhitektuur on selline lihtne, et lappad-kerid seda lehte lihtsalt alla poole ja alla poole, et ma ei oska nagu selles mõttes öelda, miuke ta VÕIKS olla, aga põhimõtteliselt leiab kõik asjad üles, et ma arvan, et pole probleemi.

AA: Aga kuivõrd sellest infost mis siin jagati, on sinu igapäevakäitumises abi?

M47: Ma arvan, et inimene hakkab alles abi otsima siis, kui on mingid probleemid, et ega ta enne ei otsi, et kui tekib mingi probleem et OPA, et nagu mul siin ka oli, et tegin ostu ja müüja ei vastanud pikemat aega midagi, et siis hakkad mõtlema, et huvitav, et äkki on midagi valesti ikkagi, et siis hakkad otsima, et mingid küsimused tekivad näiteks et, aga noh..

AA: Aga nagu üldiselt see info on nagu relevantne, sobib su igapäevakäitumisega?

M47: Jah, ilmselt küll, ilmselt küll. SIit saab lihtsalt infot, et kui tekib mingeid probleeme või asju, siis esimene koht, ma leian ju kust kohast saab juba midagi edasi uurida, et siin on nagu need kontaktid olemas või need põhitõed.

AA: See sait pakub mitmesuguseid nippe, mida peaksid jälgima või pidevalt tegema, mida sa pead neist vajalikuks ja mida mitte ?

M47: Minu arust kõigepealt tasub ikkagi nagu teiste ostjate kommentaare või teiste KONKURENTIDE kommentaare, et teinekord on ka selliseid variante olemas, et kui mingi pood teeb seal midagi, mis teistele konkurentidele nagu väga ei meeldi, mis rikub turgu või midagi, siis on ka sealt poolt kindlasti mingit vastukaja, et ma ei oska nüüd konkreetselt välja tuua, kuidas seda leida, aga tavaliselt on see, et kui sa üritad leida samasugust kaupa või teenust mingi teise pakkuja käest, et .. et sealt, kui see konkreetne müüja ei anna mingit tagasisidet, see on juba esiteks kahtlane ja teinekord võib olla, et see tagasiside ei pruugi adekvaatne olla, et kui müüja enda lehe peal on mingisugune tagasiside mingisugune koht, et kus ta nagu eksponeerib mingisuguseid tegelasi, kes midagi kommenteerivad, siis ei tasu seda ka puhta kullana alati võtta, et see ei pruugi objektiivne olla see tagasiside, et on kasulik vaadata ikkagi mida

räägitakse kuskil foorumites või mida räägitakse kuskil ütleme konkreetse analoogset kaupa müüval nagu mingil leheküljel. Et väga sinisilmselt ei tasu kõike võtta, mis sa internetist vaatad, et kõik on puhasula tõsi.

AA: On veel mingid nipid mida pead vajalikuks?

M47: Kindlasti, et katseta suhtlust - miks mitte, et üldse veenduda, kas selle sama saidi taga on üldse mingi müüja, et mingi reaalne klienditeenindus üldse toimib seal, sest need võivad olla kõik toredad, sest keegi ju enne ei suhtle nendega kui tekivad mingid probleemid eks, et kui sa saad enne kontakti - et esita müüjale küsimus näiteks mingi asja kohta, et siis sa saad kohe aru, kas sealt tuleb. Üks asi on see et kui mingi fake-lehekülg on tehtud mingi väga suure professionaali poolt - näeb välja kõik nagu päris, et ala on võetnud teiste mingite professionaalsete saitide pealt mingi copy-paste süsteemist pandud asi kokku, aga reaalselt ju kui sa mingi inimesega peaksid rääkima, kes seda äri nagu juhib või mingisuguse teenindajaga seal, et siis võiks ju tekkida ju mingi täpsem arusaam sellest ju, et kas see inimene on nagu pädev üldse - peaks välja mõtlema mingi sellise korraliku küsimuse, et kui sa tahad just mingi küsimusega kontrollida, et kas .. et lihtsalt öelda tsau, et teil on äge pood, see ilmselt ei anna mingit pilti, aga pigem mingi konkreetne küsimus mingi konkreetse kauba kohta ja ilmselt just need küsimused, mis võiksid tekkida, et just mingite garantiitingimuste või mingite selliste asjade kohta, et täiesti mõistlik oleks, et kui ei ole eraldi välja toodud, et täitsa mõistlik oleks kirjutada näiteks müüjale või küsida seda, et see oleks ka pärast ka alus, et kui pärast tekib mingi probleem, et näe müüja lubas mulle seda, et siis on nagu võimalik sealt edasi minna, mitte nii, et pärast tekib mingi probleem ja müüja ütleb, et see on ju täpselt et meie firmas on tegelikult niimoodi või või et tegelikult on tingimustes niimoodi kirjas, mida sa üldse näinud polegi, neid tingimusi või viitsinud neid läbi lugeda, aga kui tekib mingi küsimus, siis on väga hea kui on konkreetne vastus olemas sealt samast firmast.

AA: Okei, aga kas on veel mingeid nippe, mis sa peaksid kindlalt vajalikuks?

M47: Ma nüüd praegu sellelt leheküljelt ei oskagi leida, aga mis just siit on kasu on see must nimekiri ilmselt, et seda ise nagu välja ei mõtle, et see on väga mõistlik, et kui sa vaatad selle nimekirja üle, et kas seal on mingeid selliseid poode või nimesid, mis võiksid seostuda selle.. selle kohaga, kust sa osta tahad.

AA: Aga mingeid selliseid ebavajalikke nippe on ka?

M47: Et see mis tundub teisele ebavajalik, võib olla teisele vajalik, et seda ei oska niimoodi välja tuua.

AA: Ma räägin sinuga, mitte üldiselt. Mis sinu arust on?

M47: Ma ei oska seda öelda, ma ei saa seda öelda, et siin on midagi ebavajalikku, et kui see on asjasse puutuv see teema siin, et ilmselt on see vajalik.

AA: Milliseid tegevusi sa üldse nagu realistlikuks pead? Et nagu enamik inimesi kõiki oste sooritades ka kõiki teeks?

M47: Eks see ilmselt oleneb ka riskiastmest, et kui ma lähen ostma sinna mingist eBayst mingist kümnesendist või eurost mingit vidinat, siis ma üldiselt ei pea väga oluliseks seda, et ma nüüd hakkaks mingit tausta kontrollima, et tavaliselt ma seda ei tee, aga kui läheb ost ikkagi selliseks oluliseks, et kui ma sellest rahast ilma jään, et mul oleks sellest rahast ikkagi kahju lõppkokkuvõttes, siis ma ikka vaatan, et kellele ma maksan ja vaatan, et kui palju see tegelane müünud on ja mingit tagasisidet ja ikkagi mingi elementaarne asi ikkagi tuleb üle käia ja just see, et tark ei torma, et ma ei tee seda klikki ära, et ma ikkagi vaatan, et võib-olla seda müüakse ka.. no ütleme, et neid asju müüakse kõik erinevate hindadega, et siis nagu püüad aru saada, et mis on nagu, mis oleks selle asja nagu õige hind eks, et kui mõni vend müüb seda lihtsalt väga odavalt, siis see võib olla mingi ohu märk, et seal võib olla mingi konks kuskil, et kas tahetakse lihtsalt raha ära võtta lollidelt või siis, et MIKS pärast ta müüb seda odavalt, et kas see on mingisugune n-ö taastatud *refurbished* või mingi muu konks on kuskil taga, et ega tavaliselt VÄGA osavalt mingit asja üritab sulle müüja, siis seal ON mingisugune konks.

AA: Ühesõnaga sa ei pea realistlikuks, siis kui liiga odavat asja ostad, et kõiki neid asju silmas pead?

M47: Sa pead aru saama, et miks pärast see on odavam.

AA: Aga üldiselt nippidest rääkides, ma saan aru et sa pead realistlikuks kõikide nende asjade jälgimist, enne igat ostu, kui see ost on piisavalt nagu suur või?

M47: No see on esimene tingimus kindlasti, et kui sa ikkagi netis anonüümselt teed mingi diili, siis sa ei näe reaalselt seda kaupa, ega sa ei näe seda müüjat, et sa pead

siis kogu see business on üles rajatud usaldusele tegelikult, et esimene asi on see, et noh.. kõik see, mis sa sinna pildi peale ju võid panna ei pruugi ju üldse see kaup olla, seda kaupa ei pruugi ju üldse olemas olla, seda kaupa vahendatakse ju üldse kuskilt kolmandatelt isikutelt, mingisuguseid asju, mida tegelikult tal ei olegi seda asju, et tema ise ostab selle selljuhul, kui temalt tellitakse, ta ostab selle kuskilt ja siis müüb sulle edasi, et sa reaalselt ikkagi oskad hinnata, kas see kaup on nagu reaalse hinnaga, et kas selle müüjal on mingit konkreetset sidet selle kaubaga üldse, et kas see müüja on üldse mingi selle kauba maaletooja või esindaja või on see müüja üldse müüja või on ta lihtsalt eraisik või mingi suvaline.. noh mingi mingi väike taustakontroll oleks nagu elementaarne.

AA: Et sa pead seda realistlikuks, seda taustakontrolli, et iga inimene enne igat ostu teeks?

M47: Ma ei usu, aga ütleme, et enda korral ma mingisuguse summa korral, kui ma välja käin, siis ma ikkagi tahaks teada seda tausta natukene.

AA: Okei. Aga kas siin on mingid tegelased, mis on nagu ebarealistlikud ka enne ostu tegemist, et mida sa arvad, et enamus inimesi kindlasti ei teeks?

M47: Ma ei oska enamus inimeste kohta öelda, aga ma usun küll, et väga paljud lihtsalt usaldavad liialt, et ei süübita sellesse peenesse tekist, et ega ma isegi teinekod, et tegelikult on seal saidi peal on kõik kirjas, et kõik on see väike peenike tekst, et kuhu sa pead linnukese alla kirjutama, et jah ma olen nõus nende tingimustega, et aga tegelikult sa ei tea millega sa nõus oled, sest esiteks ütleme mingi niukene ametlik tekst või selline, tavaliselt on ta inglise keelne, et ega sa ei suuda neid nüansse sealt välja lugeda, et paned jah nii usaldavalt või tuima näoga selle eeldusega, et mis seal ikka seal olla saab, et paned linnukese ja pärast võid sellega muidugi täiega orki langeda.

AA: Aga olles siinset infot nüüd lugenud, kas sul on tekkinud mingeid mõtteid, et kas ja mida sa peaksid OMA harjumustes muutma või teisiti tegema?

M47: Tark ei torma. See on minu põhiteema, mille vastu ma võib-olla vahest eksin, et lihtsalt lähed hoogu, et vaatad et opaa, see on see asi, mida ma tahaks, et kohe hakkad ostma seda ja ei vaata, ei oska seda tausta vaadata või üldse, et .. lihtsalt võib-olla maksad liiga palju selle eest või midagi sellist võib juhtuda, et lihtsalt see, et seda

aega ongi just vaja kasutada selleks, et sa seda jõuaksid seda tausta kontrollida, et teinekord kui sa selle kliki tahad kohe ära teha, siis sul pole aega ju kontrollida seda kõike, mis seal kirjaski on.

AA: Aga kui realistlik sulle tundub, et sa hakkad niimoodi teistmoodi käituma järgnevate ostude puhul?

M47: Mingi käitumismuster on ikkagi olemas, et ma ülteme kõige elementaarsem on see, et inimese eelnev kogemus..

AA: Ma räägin sinust.

M47: Ma räägingi, et noh ütleme kui ma olen selle sama ostja juurest juba ostnud midagi ja kõik on nagu sobinud, siis ma järgmist ostu tehes väga ei loe enam, et vaatan et aa ma olen sealt ostnud, et ostan veel ja ma teist korda ei hakka enam väikselt neid kirju lugema.

AA: Aga see, et sa ütlesid, et sa peaksid vähem tormama, või et tark ei torma. Et kui realistlik see tundub, et sa nüüdsest hakkadki vähem tormama?

M47: No üsnagi realistlik tegelikult, et noh.. no näiteks see sama see kord kui äärepealt oleksin selle fotoaparaadi raha kaotanud, et kui ma oleks tormanud, siis ma olekski kaotanud ta, et ma hakkasin uurima ja sain nagu positiivselt tagasisidet sellesmõttes, et tänu sellele, et ma ei tormanud, mul jäi raha alles.. reaalselt, et pärast tekkisid need ohumärgid, mida ma alguses ei osanud näha.

AA: Aga mis võiks sind hoida selle juures, et sa ei torma? Mis aitaks seda harjumust kinnistada?

M47: See sama üks mõte - tark ei torma lihtsalt. See sama, et võta endale aega, et siis on sul aega nagu tegeleda asjadega, et kui sul ei ole aega, sul on liiga impulsiivne nagu see klikk tulema, siis, siis ongi see probleem.

AA: Aga mis sa arvad, kellele see sait suunatud on?

M47: (Naerab). Ilmselt sellele, kellele need asjad huvi pakuvad, et sinna niisama ju ei satu, et reklaam ju jookseb sul tahes tahtmata, et ütleme, et sa ei taha seda infot saada, aga vaatad mingit filmi ja tuleb reklaamipaus ja siis sa saad selle ette lihtsalt, aga kui ma teda internetti otsima lähen, siis mul on ikkagi mingi huvi või küsimus või sama teema, või siis olen niiöelda reklaami ohver, et telekast nägin seda reklaami nagu

minagi näiteks ja siis oli seal kirjas, et näe, rohkem infot saad sellelt leheküljelt ja tekib selline.. inimene on uudishimulik oma loomult, et huvi pärast vaatad, et mis seal siis veel võib kirjas olla, et paljud lähevad uudishimu pärast eks.

AA: Aga see sihtrühm, kuidas sa seda ette kujutad, kellele see suunatud on?

M47: No see keda puudutab see teema, kui ma käin Säästumarketis iga päev ja ei osta netist ja mul pole võib-olla pangakontotki, siis see mind ju ei huvita tegelikult. Et ikka netiostjatele või neile, kes plaanivad osta või , et äkki on mingeid nippe mida ma ei teadnud või selliseid teemasid või mingeid uusi petuskeeme, mis võivad olla, sest aeg-ajalt need tulevad ikkagi rohkem esile, need petuskeemid, kus siis selgub, et kus on terve hulk inimesi petta saanud tänu sellele lihtsalt, et nad ei TEADNUD, et juba pool aastat tagasi oli mingi samasugune skeem, aga tema nüüd kuulsi esimest korda, et see on nagu väga mõistlik, et kui selline informatsioon levib, et ennast kurssi viia.

AA: Mis arvad, kes veel seda infot vajaks?

M47: No.. silmaringi laiendamiseks võib ju igaüks seda lugeda, ma ei oska öelda, kas seda nüüd konkreetselt vaja on kellelgi teisel.

AA: Aga kas siin võiks olla veel midagi mida sa vajaksid?

M47: ... Ma ei oskagi välja tuua. Praegu nagu ei tulnud midagi sellist pähe, mis mind võiks huvitada selle teemaga seoses.

AA: Aga kas sa tuleksid siia lehele kunagi tagasi?

M47: Juhul kui tekib küsimusi, kindlasti jah. Aga niisama, et vaataks lihtsalt uuesti üle, mis seal oli, seda ma arvan et ei viitsiks teha.

AA: Aga mis sa arvad, mis see põhjus peaks olema, et sa sinna tagasi lähed?

M47: No näiteks, üks asi mis seal võib vahepeal muutuda on see must nimekiri näiteks, et lihtsalt huvi pärast, lööd lahti, vaatad mis on eks, kas on mingi huvipakkuv firma või pood sattunud sinna nimekirja.

AA: Aga üldiselt selle lehe kohta vabakommentaare?

M47: Kasulik lehekülg, rohkem ei oska midagi kommenteerida.

AA: Sulle ka kasulik?

M47: Kindlasti, siin osa asju saab lihtsalt üle korrata, meelde tuletada, aga midagi sellist, et millest ma mitte midagi ei teaks või poleks kuulnud, siit vastu ei tulnud. EI siin on suhteliselt palju infot ja kasuliku infot, et ma ei.. minu pea ei ole ka prügikast, et seal kindlasti leiab selliseid asju, millest ma ei pruugi olla informeeritud.

Lisa 6.6 N50_2 transkriptsioon

N50: Ma isegi ei mäleta, mis ma siia kirjutasin eelmine aasta, see on nii vana asi et..

AA: Okei. Alustame siis. Mis meediakanaleid muidu ise jälgid pidevalt?

N50: Mis mõttes nagu?

AA: No nagu telekas, raadio, internet - mis sa seal tavaliselt jälgid?

N50: Ma ei jälgigi.. need mis mul silma ette jäävad, neid ma vaatan. Ma niimoodi otseselt ei jälgigi, kui mulle lööb midagi ette siis ja kui mul midagi paistab huvitav, siis ma vaatan, aga ma NIISAMA ekstra midagi ei hakka jälgima. No Facebooki lähen ma ikka sisse ja ma vaatan mis seal on aga nagu..

AA: Aga telekat-raadiot?

N50: Telekat vaatan ma nii, et.. telekas mängib ja siis mis sealt tuleb.

AA: Aga mingeid kindlaid kanaleid?

N50: Ei. Mis ette juhtub.

AA: Aga Facebookist saad sa uudiseid või..

N50: Ma saan Delfist. Delfit ma jälgin, ma võin seda ütleda, et sealt ma saan uudiseid ja Reporter kahte, Reporteri uudiseid.

AA: Aga sul e-kaubanduse vallast on midagi silma jäänud meediast viimasel ajal?

N50: Ma ei tea, mulle meeldib nagu Stilago.

AA: Aga nagu jäänud SILMA meediast?

N50: Mitte telekast, aga.. e-kaubandust.. EI.. ei ole jäänud, just internetist

AA: Aga kui me vaatame su.. meediapäevikut. Sa oled nii korralikult täitnud :)

N50: Ei ole korralikult...vastupidi.

AA: Kui sa vaatad seda oma meediapäevikut korra, siis kas sa mäletad ka midagi, mis sul silma jäi, kui sa nüüd üle vaatad.

N50: Issand, ma ei mäleta. E-maili pealt. Maili peale vist tulevad, neid ma, kui mul pakub huvi, siis ma vaatan. Siis laojääkide lõpumüük on, sealt ma vist sirvisin ja.. Kaup24 on silma jäänud.. Üldiselt mis mailile mul tulevad.

AA: Aga kuskilt mujalt?

N50: Telekast jah, sealt nägin mingit Lindexi reklaam oli ja siis ma käisin seal kodulehel, et see tundus siuke huvitav. Aga shoppa.ee on jäänud.

AA: Reklaamid siis jäänud silma?

N50: Jah, ega seal muud ei olegi ju.

AA: Muud siis ei näinud?

N50: Ei.

AA: Aga ise ka sa sel ajal, ma vaatan, et sa oled päris aktiivselt külastanud..

N50: Ei ole.. No tegelikult ma.. ma vaatan iga päev (*itsitab*). Tulen koju, vaatan meilid läbi kui ma söögi ära teen, siis vaatan meilid läbi ja kui seal midagi põnevat on, siis ma vaatan jah. Ja.

AA: Lähed nagu kuskile e-poodi?

N50: Jaaaa.

AA: Aga sel ajal kui ma käskisin sul meediapäevikut täita, oli telekas üks kampaania tarbijakaitseametiga oma. Kas sa mäletad, et sa nägid seda? Siin sul nagu kirjas pole.

N50: Ma ei mäleta enam.

AA: Okei, aga ma näitan sulle seda reklaami ja siis räägime sellest. Võib-olla tuleb meelde.

N50: TARBIJAKAITSEREKLAAMI? No ma ei vaata nii otseselt TELEKAT nüüd.. (*Vaatab ekraani enne kui video veel käib*) AAA seda ma vist isegi olen näinud.

(*Vaatab reklaami*)

AA: Nii, oled näinud seda?

N50: Tead sa ma ei teagi. Tundub nii tuttav aga järelikult ta mul nii.. Ta ei jäänud mul silma. Ta ei olnud nii põnev järelikult.

AA: Ühesõnaga sa ei tea, et sa oleks seda näinud?

N50: Ei ma TEAN, et oleks nagu näinud, aga ma ei ole sellesse nii süvenenud. Ma süvenen tavaliselt siis, kui ta mulle MEELDIB.

AA: Aga mis tundeid see sinus tekitas?

N50: Mitte mingisuguseid. Ta nagu ei.. minule ta ei mõjunud. Mõni reklaam mõjub maru hästi aga mõni ei mõju. See mulle ei mõjunud. Järelikult ta ei jäänud mulle ka silma.

AA: Ei tekitanud mingeid mõtteid vähemalt?

N50: (Raputab pead)

AA: Aga midagi uut õppisid siit reklaamist?

N50: (Naerab). Mingi 14-päeva.

AA: Seda sa ei teadnud enne?

N50. Ei.. ma tean seda, aga mind jätab suht külmaks see.

AA: Kas sinu hinnangul sellest infost, mis siin reklaamis jagati, on igapäevaelus kasu?

N50: Ei. Ei.

AA: Miks?

N50: Mul läks ühest kõrvast sisse, teisest kõrvast välja ja ongi kogu moos.

AA: Okei. Aga mis sa arvad, kellele see kampaania suunatud on?

N50: No.. kes tahavad sealt osta.

AA: Miks mitte sulle?

N50: Ma võib-olla sealt tahan osta, aga ma räägin, et mulle ei.. mulle niimoodi ta ei mõju. Ma pean nägema teda konkreetselt, kuskil seal internetis. Kui ta mulle ROHKEM silma jääb.. See oli tühipaljas reklaam... ta oli nagu ilma sisuta minu jaoks.

AA: Aga mis sa nendest tegelastest arvad?

N50: Jaa, need olid mõnusad. Nad olid nagu teatritükina vaadeldavad.. hea.

AA: Kuivõrd hästi need sinu arust teemat edasi sobivad kandma?

N50: Nad .. sobivad... aga.. kuidagi teistmoodi, ma isegi ei oska sulle öelda mis moodi.

AA: Mis sa arvad, mis selle kampaania peamine eesmärk oli?

N50: Ma räägin, et mul läks ühest kõrvast sisse ja teisest välja see.

AA: Aga reklaamitegijate eesmärk võis olla?

N50: Oma seda... e-poodi, mis seal oli.. shoppa või? Mul ei jäänud see isegi meelde. Ta ei olnud nii põnev, et ta mulle kohe meelde jääb. Ma räägin, et mulle ta ei MEELDINUD ja ta ei jäänud mulle meelde ka.

AA: Ühesõnaga sinu arust ta ei olnud pigem meeldejääv?

N50: Ei.

AA: Aga kui sa praegu niimood tagantjärele mõtled, siis mis sul sellest meelde jäi?

N50: Siili soeng ja sidus pastlaid ja.. KOSTÜÜMID jäid meedel.

AA: Aga sõnumitest midagi?

N50: Sõnumitest ei jäänud küll midagi meelde..

AA: Aga Tarbijakaitseamet on teinud ühe kodulehekülje. Kas sa oled kuulnud ostatargalt.ee-st?

N50: Ma olen kuulnud, aga ma ei ole käinud seal.

AA: Kus sa sellest kuulnud oled?

N50: Eee... kas ma kuskil internetilehte sirvides.. ma arvan.

AA: Aga ei ole tundnud, et sa ?

N50: Ei.

AA: Ma näitan sulle seda kodulehte ja sa vaata ja sirvi ja räägi kõva häälega, mis sa näed ja mis sa arvad.

N50: Ta sul ei kerii..

AA: Kahe näpuga pead. Võid nooli ka vajutada. Kommenteeri kõha väälega, mis sa arvad ja mis sa näed siin. Mis mõtteid tekib.

N50: Ma ei ole kunagi tundnud isegi huvi, kas see on.. ostatargalt. Ma olen koguaeg ostnud targalt. Ma ei ole petta saanud ja ma arvan, et kas mul on seda lehte vaja? (*Loeb kuidas kontrollida müüja usaldusväärsust*) Paljudel lehtedel on juures, et USALDUSväärne.. ma olen just tähele pannud. Ja muidugi seal osta.ee-s seal on ju ka, seal on ju inimesed andnud tagasisidet, siis sa näed ka nagu kas sa ostad selle käest, et kas seal on olnud. Tavaliselt on sattunud ikka, kes on korralikult kauba saatnud. (*Loeb usaldusmärgistest ja mustast nimekirjast*) Jah, vot see turvaline ostukoht ongi paljudel juures. Ma tean et sellele oolaa.ee-l on. Ma pole sealt ostnud, aga ma just nägin, et seal oli turvaline ostukoht märk juures. Ma arvan, et ma USALDAN seda jah. (*Loeb "Kust kaup tarnitakse?"*) Mu abikaasa tellib sealt Hiinast ja Poolast ja ta on sealt küll alati kätte saanud. Ma sellistest kaugetest kohtadest, sellistelt lehtedelt ei telli. Ja sealt ju saab ka vaadata, et kas saab TASUTA kohale tuua või.. Ma ei tea. (*Loeb vaikuses raha liigutamisest*). No sii on.. Mida sa teed praaktootega??? Sa ju saadad tagasi, mis.. ma ei.. No siin on sellised küsimused, et ma ei tea.. Kui kaubmees ei reageeri, sellist asja pole olnud.. siis ma helistan kui ei reageeri. See on mõttetu.. Levinuimad probleemid? Tarbijakaitsesse ma pole pöördunud, seda vajadust mul pole olnud. Seda.. seda ei ole ette tulnud. Neid ma ei tea..

AA: Ühesõnaga sa ei ole seda lehte enne näinud?

N50: Ma ei ole vaadanud. Pole vaja olnud.

AA: Said midagi uut ka siit teada?

N50: Ei.

AA: Üldse??

N50: Mul ei ole siukseid asju ette tulnud, mida.. mida mul OLEKS vaja olnud. Ma saan ilma selle leheta väga hästi osteldud.

AA: Kui võrd efektiivseks pead seda informatsiooni esitamise viisi?

N50: Noo.. kui mul tuleb mingeid probleeme ette, siis võib-olla jah, et siis ma lähen sellele lehele ja otsin infot selle kohta.. SIIS on see kasulik tegelikult, et ma ei ütle selle kohta midagi.

AA: See küsimus-vastus formaat oli arusaadav?

N50: Mhm.

AA: Aga see kasutajamugavus?

N50: See ka normaalne. Siin on kõik (viitab menüüle) - enne ostmist, kaup ei klapi...

AA: Aga SINU igapäevakäitumises, kuivõrd sellest infost abi on?

N50: Praegu küll ei ole.

AA: Miks siis?

N50: Mul ei ole neid probleeme ette tulnud ja ma... selliseid keerulisi probleeme ja petmisi ei ole tulnud, aga kui mul tuleb ja tulevad mingid lahtised küsimused, millele ma ei oska vastust leida, ma arvan, et siis ma otsin..

AA: Aga see sait pakub mitmeid n-ö nippe, mida peaks jälgima või pidevalt tegema, näiteks kuidas kontrollida müüja usaldusväärsust..

N50: Ohh, (ohkab) ma ei viitsi selliseid asju jälgida..

AA: Miks?

N50: Ma ei pea vajalikuks. Milleks kurnata end üleliigsega, elus on niigi palju igasuguseid probleeme ja asju, et hakka veel otsima mingeid.. Ei. Ma tahan kõik kiiresti ära saada kaelast.

AA: Sa ei pea realistlikuks, et neid täidaksid?

N50: EI. Minu puhul ei, aga võib-olla mõnel on, aga MINA ei leia seda..

AA: Aga siinset infot nüüd läbi lugenuna, kas sul on mingeid mõtteid, mida sa võiksid või peaksid oma e-ostu käitumises muutma?

N50: (*Vaikus*). Mõtteid... Mkmkm (*Raputab pead*). Ma ei muudaks midagi.

AA: Aga mis sa arvad, kellele see sait suunatud on?

N50: Ma arvan, et kes ei ole varem ostnud internetist, et kui nad just alustavad ostmistega, et neil on võib-olla kasulik läbi lugeda, aga kes on juba aastaid ostnud, neil ei ole see vajalik enam. Ennast ma ei tunne sihtrühmas.

AA: Aga kas siin võiks olla midagi sellist, mida sina vajaksid?

N50: Mkm (*Raputab pead*).

AA: Sul ei ole ühtegi asja, mille kohta sa tahaks rohkem teada?

N50: Ei. Mul praegu ei tule ette, et mul oleks midagi vaja siit.

AA: Aga siia lehele tagasi tuleksid?

N50: Ma ei oska öelda. Ma ei ütle ei ega ma ei ütle ja.

AA: Aga mis põhjustel sa tuleksid?

N50: Ma ei tea.. mis elu ette toob või mida ma.. ma praegu ma arvan, et ma ei tule siia, aga mine tea. Ma ei oska ette ennustada. Ma niisama ei tuleks siia tagasi.

AA: Miks?

N50: No MIS see mulle annab? See ei anna mulle mitte midagi. No tõesti ei anna midagi. Suht mõttetu. Sulle annab juurde või?

AA: Mis sa arvad, kas sinu käitumises saab midagi muuta, ostukäitumises?

N50: Ei. Kui ma olen harjunud juba nii ostma, siis seda ei.. Miks ma muudan? Mul ei ole sealt midagi muuta. Suht mõttetu. Võib-olla tõesti on mõnel vaja, et.. Inimesed on erinevad onju, aga mina ei tea, mina ei taha seda.